

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА МАРИУПОЛЬ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 18.03.2024 № 56

**Об утверждении административного регламента рассмотрения
обращений граждан в Администрации городского округа Мариуполь**

В целях совершенствования системной работы с обращениями граждан, установления единого порядка работы с обращениями граждан и организации личного приема в Администрации городского округа Мариуполь, руководствуясь ст. 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 22 Конституции Донецкой Народной Республики, Законом Донецкой Народной Республики от 20.02.2015 № 13-ИНС «Об обращениях граждан» (с изменениями), Уставом муниципального образования городского округа Мариуполь Донецкой Народной Республики, принятого решением Мариупольского городского совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 10.11.2023 № I/5-1, Положением об администрации городского округа Мариуполь, утвержденным решением Мариупольского городского совета Донецкой Народной Республики от 15.11.2023 № I/6-3,

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Мариуполь (далее – Регламент) (прилагается).

2. Возложить на руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации городского округа Мариуполь персональную ответственность за своевременное, качественное и объективное рассмотрение обращений граждан и неукоснительное соблюдение требований настоящего Регламента.

3. Координацию работы с обращениями граждан возложить

на начальника отдела по работе с обращениями граждан Администрации городского округа Мариуполь Шиян А.И., контроль - на управляющего делами Администрации городского округа Мариуполь Сотникову Н.А.

4. Управлению информационных технологий Администрации городского округа Мариуполь обеспечить опубликование настоящего распоряжения в периодическом печатном издании газете «Приазовский рабочий» и размещение его в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования городского округа Мариуполь Донецкой Народной Республики.

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

Временно исполняющий полномочия
главы муниципального образования
городского округа Мариуполь
Донецкой Народной Республики



О.В. Моргун

Приложение

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Администрации
городского округа Мариуполь
от 18.03.2024 № 56

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Мариуполь

I. Общие положения

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Мариуполь (далее – Регламент) устанавливает требования к организации работы в Администрации городского округа Мариуполь (далее – Администрация) с обращениями граждан, их своевременному и полному рассмотрению, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации, к организации и проведению приемов граждан руководителями Администрации.

1.2. Положения настоящего Регламента распространяются на устные и письменные обращения граждан Российской Федерации, граждан Донецкой Народной Республики (далее – обращения), иностранных граждан и лиц без гражданства за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации, поступившие в Администрацию, ее структурные, отраслевые (функциональные) подразделения и территориальные органы.

1.3. Работа с обращениями граждан включает в себя осуществление должностными лицами Администрации, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органов приема, учета, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию, ее отраслевые (функциональных) и территориальные органы.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Организационно – методическое обеспечение деятельности Администрации по работе с обращениями граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан Администрации, ответственными специалистами по работе с обращениями граждан в структурных, отраслевых (функциональных) подразделениях и территориальных органах Администрации, (далее – подразделения делопроизводства).

1.6. Руководители структурных, отраслевых (функциональных) подразделений и территориальных органов Администрации несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, полное, всестороннее и объективное рассмотрение.

1.7. Действие настоящего Регламента не распространяется на:

порядок рассмотрения обращений граждан, установленный уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством, а также других обращений, в отношении которых законодательными актами Донецкой Народной Республики, Российской Федерации предусмотрен иной порядок рассмотрения;

уведомления о проведении публичных мероприятий;

обращения юридических лиц, не содержащие в приложении обращений граждан;

обращения депутатов Народного Совета Донецкой Народной Республики. Порядок рассмотрения обращений депутатов Народного Совета Донецкой Народной Республики регулируется Законом Донецкой Народной Республики от 29.09.2023 № 3-РЗ «О статусе депутата Народного Совета Донецкой Народной Республики»;

документы, которые подлежат регистрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации, утвержденной распоряжением Администрации городского округа Мариуполь от 18.03.2024 № 55.

II. Прием и регистрация обращений

2.1. Обращение в Администрацию городского округа Мариуполь может быть направлено:

2.1.1. Почтовым отправлением по адресу: 287537, г. Мариуполь, ул. Громовой, д.63;

2.1.2. Нарочно в Администрацию непосредственно гражданином, его представителем;

2.1.3. Принято в ходе личных приемов главы городского округа Мариуполь, первого заместителя и заместителей главы Администрации;

2.1.4. В форме электронного сообщения, направленного на электронную почту Администрации adm@mariupol.gov-dpr.ru, или путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее – в сети "Интернет") на официальном сайте муниципального образования городского округа Мариуполь Донецкой Народной Республики.

2.2. Все поступившие обращения принимаются в соответствии с требованиями настоящего Регламента и в течении трех дней с момента поступления подлежат обязательной регистрации в электронной базе или в журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб (далее – обращения) и учета личного приема граждан (далее – журнал регистрации) установленной формы (приложение № 1 к Регламенту).

Журнальная регистрация обращений и учета личного приема граждан допускается в организациях с годовым объемом поступления до 600 обращений и обращений на личном приеме.

2.3. Обращения, поступившие в адрес Администрации, ее отраслевых (функциональных) или территориальных органов путем почтового

отправления, перед вскрытием проверяются на соответствие его доставки указанным на нем адресным данным. Ошибочно полученные письма возвращаются на почту невскрытыми.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главы муниципального образования городского округа Мариуполь, территориального органа Администрации.

При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или отсутствия документов, упомянутых гражданином либо содержащихся в описи, составляется акт в 2-х экземплярах (приложение № 2 к Регламенту), один из которых направляется заявителю в течение двух рабочих дней, второй приобщается к поступившему обращению. Конверты (вырезки из них) хранятся вместе с обращениями граждан.

Обращения, поступившие в выходные или праздничные дни, регистрируются в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

При регистрации на каждое обращение в журнал регистрации обязательно вносятся следующие данные:

данные о заявителе (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства);

статус заявителя (льготные категории, инвалид, пенсионер и т.д.);

индивидуальное/коллективное обращение;

краткое содержание обращения;

если обращение поступило от органа государственной исполнительной власти или других органов, указывается исходящий номер, дата сопроводительного письма и адресант.

Журнал регистрации может быть дополнен иными, необходимыми для работы с обращениями, данными (электронная почта заявителя, категория вопроса, срок рассмотрения обращения, содержание резолюции и т.п.).

2.4. Отметка о поступлении обращения проставляется с помощью регистрационного штампа на лицевой стороне в правом углу нижнего поля первого листа оригинала документа. В регистрационном штампе указывается регистрационный номер, дата поступления обращения.

Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения, которое поступило в Администрацию. Регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и хранение обращений граждан.

2.5. Зарегистрированные обращения предварительно рассматриваются специалистами отдела по работе с обращениями граждан Администрации, ее отраслевых (функциональных) или территориальных органов на соответствие требованиям действующего законодательства.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или

совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Решение о целесообразности проведения проверки по указанным обращениям принимает глава муниципального образования городского округа Мариуполь, руководители территориальных органов или руководители отраслевых (функциональных) подразделений Администрации.

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

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

В случае, 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.

2.6. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в учетные формы или журнал регистрации вносится фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ либо указывается первая разборчиво указанная фамилия. Коллективные обращения без указания фамилий обратившихся регистрируются по наименованию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили. В учетной форме проставляется отметка "коллективное" и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.7. Обращение в форме электронного документа, направленного с использованием ресурсов сети интернет, оформляется в соответствии с действующим законодательством, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов (фамилия, имя, отчество заявителя, адрес электронной почты, контактный номер телефона, суть обращения), необходимых для работы с обращением. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящим Регламентом.

2.8. Ход рассмотрения обращений граждан (резолуция руководителя, исполнитель, срок исполнения, промежуточные ответы, отметка

об исполнении) фиксируется в электронной базе данных либо в журнале регистрации.

2.9. При ответах на телефонные звонки должностные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве ответственного лица, принявшего телефонный звонок. При отсутствии возможности у ответственного лица, принявшего телефонный звонок, ответить на поставленный вопрос заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.10. Информация о месте приема обращений, почтовом адресе, адресе электронной почты, контактных телефонах и графике работы должностных лиц, осуществляющих прием обращений, предоставляющих справочную информацию о ходе и результатах рассмотрения обращений, размещается на информационных стендах.

III. Порядок рассмотрения обращений

3.1. После регистрации, обращения передаются на рассмотрение главе муниципального образования городского округа Мариуполь или заместителям главы Администрации по вопросам, которые касаются курируемого ими направления деятельности, руководителю территориального органа, структурного подразделения Администрации, в адрес которого было направлено обращение.

Поручение по рассмотрению обращения оформляется в форме резолюции в карточке обращения (приложение № 3 к Регламенту) в печатном или письменном виде.

3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, соответствующей резолюцией определяет непосредственного исполнителя, в случае необходимости, соисполнителей, и сроки рассмотрения обращения

3.3. Запрещается вносить записи, пометки на тексте обращения. Допускается выделять отдельные участки текста, имеющие значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

3.4. Передача обращения главному исполнителю и (или) соисполнителю осуществляется в электронной базе или путем направления на официальный электронный адрес.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, ее структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.7. Обращения граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, решение или действие/бездействие которых обжалуется, при этом должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе запросить информацию у должностных лиц, решение или действие/бездействие которых обжалуется.

3.8. Обращение снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и своевременно даны исчерпывающие и обоснованные ответы.

3.9. При составлении текста ответа употребляется деловой стиль без применения служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем вопрос. При необходимости в ответе приводится ссылка на законы и иные нормативные правовые акты Донецкой Народной Республики и Российской Федерации.

3.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные обращения и если в обращении не приводятся новые обстоятельства, должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные им обращения, были адресованы Администрации, ее структурным подразделениям, отраслевым (функциональным) и территориальным органам. О данном решении в обязательном порядке уведомляется заявитель.

3.12. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом и настоящим Регламентом.

IV. Обязанности и права должностных лиц при рассмотрении обращения

4.1. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение обращения, обязано:

4.1.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости уточнить у гражданина дополнительные сведения или запросить необходимые документы (по телефону при наличии в обращении сведений об абонентском номере, или пригласить его на личную беседу).

4.1.2. Принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4.1.3. Уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

4.1.4. Не допускать разглашения полученных из обращений сведений о личной жизни граждан без их согласия или сведений, составляющих государственную или иную тайну, охраняемую законом, и другой информации, если это ущемляет права и законные интересы граждан.

4.1.5. Оценивать достоверность сведений, являющихся основанием для принятия решения по рассмотрению обращения.

4.1.6. Осуществлять подготовку заключения о результатах проверки по обращению гражданина и предоставлять его на утверждение должностному лицу, уполномоченному на подписание ответа.

4.1.7. Осуществлять подготовку и представление на подпись должностному лицу проекта ответа гражданину, а также при необходимости проектов ответов в государственный орган или должностному лицу, направившему обращение.

4.2. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение обращения, вправе:

4.2.1. Направлять в установленном порядке запросы для получения необходимых документов и материалов в другие государственные органы и иным должностным лицам.

4.2.2. Знакомиться с документами и материалами, имеющими значение для рассмотрения обращения. В случае необходимости приобщать их копии к обращению.

4.2.3. Выезжать на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

4.3. Перечень обязанностей и прав должностных лиц, приведенных в пунктах 4.1 и 4.2 настоящего Регламента, не является исчерпывающим и может быть дополнен главой муниципального образования городского округа Мариуполь в рамках предоставленных ему полномочий.

V. Организация личного (выездного) приема граждан

5.1. Должностными лицами по работе с обращениями граждан осуществляется постоянный личный прием граждан в приемной Администрации, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах (далее по тексту – приемная) ежедневно в пределах рабочего времени.

5.2. Информация о проведении личного приема граждан и графики приема должностных лиц Администрации, ее структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов размещаются на информационных стендах и в приемных.

5.3. Информация о проведении выездного приема граждан должностными лицами, главой муниципального образования городского округа Мариуполь, руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов

размещается в средствах массовой информации и в доступных для граждан местах на территории района, где планируется проведение выездного приема.

5.4. Граждане могут реализовать право на обращение лично или через своих представителей на основании доверенности, либо в ином, установленном законом порядке.

5.5. Личный прием граждан должностными лицами Администрации, главой муниципального образования городского округа Мариуполь, первым заместителем главы Администрации, заместителями главы Администрации осуществляется согласно утвержденному графику по вопросам, решение которых относится к полномочиям Администрации, ее структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов, в соответствии с распределением обязанностей.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных, отраслевых (функциональных) подразделений и территориальных органов Администрации, иные должностные лица.

При проведении личного приема оформляется карточка личного приема гражданина (приложение № 4 к Регламенту), в которую вносятся личные данные заявителя (Ф.И.О, адрес, телефон), суть поднятого заявителем вопроса, поручения руководителя, результат приема, а также отметка о необходимости получения письменного ответа на обращение (подпись заявителя).

5.6. Прием льготных категорий граждан (инвалиды Великой Отечественной Войны, участники Великой Отечественной Войны и иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством) осуществляется в первую очередь.

5.7. Территориальные органы Администрации, на подведомственных территориях, в которых запланировано проведение выездного приема:

размещают информацию о проведении выездного приема в доступных для ознакомления местах на соответствующей территории района; определяют помещения и создают соответствующие условия для проведения приема;

осуществляют заполнение регистрационно-контрольных карточек приема граждан на выездных приемах главы муниципального образования городского округа Мариуполь, заместителей главы Администрации или должностных лиц Администрации.

VI. Подготовка и направление ответа на обращение

6.1. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа.

6.2. Подготовка проекта ответа осуществляется исполнителем с учетом сведений, представленных соисполнителями. Визируется проект ответа руководителем структурного, отраслевого (функционального) подразделения или территориального органа, которому было поручено рассмотрение обращения.

В левом нижнем углу проекта ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и контактный номер телефона.

При подготовке ответа используется гарнитура шрифта Times New Roman, входящая в стандартный пакет офисного программного обеспечения черного цвета. Размер шрифта при оформлении текста документа – № 14 пт. При значительном объеме ответа допускается использование шрифтов меньших размеров – № 12, 13 пт.

6.3. Проект ответа на обращение с дополнительными материалами, в случае их необходимости, передается исполнителем на подпись руководителю, ответственному за рассмотрение обращения, не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, за исключением обращений, срок рассмотрения которых составляет менее пяти рабочих дней.

6.4. Выполнение поручений Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Главы Донецкой Народной Республики или Администрации Главы Донецкой Народной Республики по обращениям граждан осуществляется непосредственно должностными лицами Администрации (по уровню управления и степени ответственности – не ниже руководителя управления, отдела), которые несут персональную ответственность за своевременность результата рассмотрения обращений, достоверность и полноту предоставленной информации.

6.5. Ответ гражданину или в государственные органы власти за подписью руководителя, ответственного за рассмотрения обращения, готовится в двух экземплярах и передается в подразделение делопроизводства вместе с материалами по обращению.

6.6. После подписания руководителем ответа, в подразделении делопроизводства проводится его регистрация (журнал регистрации исходящих документов по обращениям граждан – приложение № 5). Регистрационный номер исходящего документа состоит из порядкового номера и индекса, который включает в себя регистрационный номер входящего обращения.

Первый экземпляр подписанного и зарегистрированного ответа направляется исполнителем гражданину или в государственные органы власти, второй экземпляр – подразделением делопроизводства подшивается в дело.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения своевременного и качественного их рассмотрения, а также принятия мер по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, результатов работы с обращениями граждан.

Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с резолюцией.

7.2. Контроль за полнотой рассмотрения обращений по существу и соответствием ответов требованиям, установленным настоящим Регламентом, осуществляют руководители подразделений по направлениям деятельности.

7.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется: в форме текущего контроля (оперативное выяснение исполнения поручений по обращениям);

в ходе плановых и внеплановых проверок рассмотрения обращений;

путем регулярных письменных и устных напоминаний о сроках исполнения, в том числе истекших;

путем истребования от исполнителей письменных объяснений причин задержки ответов с последующим докладом главе муниципального образования городского округа Мариуполь.

7.4. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, постановка на дополнительный контроль, снятие с контроля осуществляется руководителем, который рассматривал обращение.

7.5. Снятие с контроля поручения по рассмотрению обращения осуществляется при предоставлении исполнителем ответа гражданину по существу обращения и (или) информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении.

7.6. Обращения рассматриваются в срок не более 30 календарных дней со дня их регистрации, за исключением случаев, указанных в п.п. 2.5 и 3.5 настоящего Регламента.

В исключительных случаях руководитель, который рассматривал обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращений не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока их рассмотрения граждан, направивших обращения.

VIII. Анализ рассмотрения обращений граждан

8.1. Анализ рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях выявления причин и условий, способствующих нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан и совершенствования деятельности Администрации, ее структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов.

8.2. Анализу подлежат статистическая информация о поступлении и результатах рассмотрения обращений и тематика (содержание) обращений.

8.3. Отдел по работе с обращениями граждан Администрации анализирует состояние исполнительской дисциплины в части нарушения сроков рассмотрения обращений.

8.4. Результаты анализа рассматриваются на совещаниях с заслушиванием руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации.

IX. Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением

9.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми документами возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан, для централизованного формирования дела. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

Документы размещаются в делах в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение со всеми документами для его рассмотрения составляет в деле самостоятельную группу и помещается в мягкую обложку.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность.

9.2. Срок хранения документов по обращениям граждан определяется утвержденными главой муниципального образования городского округа Мариуполь перечнями документов и номенклатурой дел, образующихся в процессе их деятельности. Устанавливается пятилетний срок хранения обращений и документов, необходимых для их рассмотрения.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан



А.И. Шиян

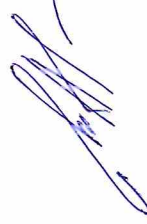
Приложение №1
к Регламенту
(пункт 2.2 раздела II)

ЖУРНАЛ
регистрации предложений, заявлений, жалоб и личного приема граждан

№ п/п	Дата поступления и регистрационный номер	ФИО и адрес заявителя, социальная категория граждан	Откуда получено, дата и индекс документа, взятие на контроль	Затронутые вопросы		Резолюция, ее дата, автор, исполнитель, срок исполнения	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнитель, снятие с контроля	Номер дела по номенклатуре
				Краткое содержание	Индексы			
1	2	3	4	5	5а	6	7	8

В случае необходимости в журнал возможно внесение дополнительных граф.

Начальник отдела по работе с обращениями граждан



А.И. Шиян

Мариуполя
Адресат

АКТ № _____

« ____ » _____

г. Мариуполь

Об отсутствии вложений
в конверте (пакете)

Основание:

Составлен:

(фамилия, инициалы должностного лица) лица, ответственного за ведение делопроизводства

Присутствовали:

(Фамилия, инициалы должностных лиц, присутствовавших при вскрытии пакета)

« ____ » _____

От _____
(Фамилия, инициалы заявителя, от которого поступил пакет)

Поступил пакет, в котором во время вскрытия не выявлены следующие документы:

(Название, номер документа, который отсутствует)


Должностные лица

(подпись)

(расшифровка подписи)

* Акт составляется в двух экземплярах, один из которых направляется отправителю для пересылки документов, которые отсутствуют.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан



А.И. Шиян

Приложение № 3
к Регламенту
(пункт 3.1 раздела III)

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Дата регистрации		Номер регистрации	
ФИО заявителя			
Адрес			
Телефон		Район города	
Эл. почта			
Статус заявителя		Коллективное	
Форма поступления			
Корреспондент			
	Дата	Номер	
Предыдущие обращения			
	Дата	Номер	
Краткое Содержание			
	Шифр вопроса		
Исполнители			
Резолюция			
Срок контроля			
Автор резолюции			

Обратная сторона

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Срок исполнения	Контрольные отметки	Дата получения ответа

Особые отметки _____

Результат рассмотрения: _____

Обращение проверено с выездом на место _____

С контроля снял _____

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан



А.И. Шиян

Приложение № 4
к Регламенту
(пункт 5.5 раздела V)

Карточка личного приема гражданина

№ _____ «__» _____ 202__ г.

Ведущий прием _____
(должность)

_____ (фамилия, имя, отчество)

Ф.И.О. заявителя _____ телефон _____

Адрес места жительства _____

Социальное положение _____

Повторность обращений: да / нет Количество обращений _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема:
да / нет (_____) количество листов (_____)

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

Поручения: _____

Срок исполнения поручения по обращению: до «__» _____ 202__ г.

Подпись лица, ведущего прием _____ (Подпись) _____ (ФИО)

Письменный ответ требуется: да / нет _____
подпись заявителя _____ Ф.И.О. заявителя _____

Дата направления письменного ответа заявителю «__» _____ 202__ г.

Подпись _____
(подпись и Ф.И.О. специалиста ответственного по работе с обращениями граждан)

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан



А.И. Шиян

Приложение № 5
к Регламенту
(пункт 6.7 раздела IV)

ЖУРНАЛ
регистрации исходящей корреспонденции по обращениям граждан*

(наименование учреждения)

Дата регистрации	Регистрационный номер документа	На какой номер	Краткое содержание документа	Адресат	Вид отправки	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

В случае необходимости в журнал возможно внесение дополнительных граф.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан



А.И. Шиян