

Утверждена
постановлением администрации Мирного
от « 05 » июня 2015 г. № 1031

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МИРНОГО

I. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями граждан в администрации Мирного (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ), Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Архангельской области от 15 марта 2012 г. № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Основные понятия, используемые в настоящей Инструкции, применяются в значениях, определенных Федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных

органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

б) общественное объединение - добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

Право граждан на создание общественных объединений реализуется как непосредственно путем объединения физических лиц, так и через юридические лица - общественные объединения.

Общественные объединения могут создаваться в одной из следующих организационно-правовых форм:

общественная организация;

общественное движение;

общественный фонд;

общественное учреждение;

орган общественной самодеятельности;
политическая партия.

3. Действие настоящей Инструкции распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на обращения граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг и на обращения граждан по фактам коррупционной направленности.

5. В порядке, установленном настоящей Инструкцией, подлежат рассмотрению обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

6. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Мирного и ее должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7. При рассмотрении обращения, поступившего в администрацию Мирного, гражданин имеет право:

1) получать в общем отделе администрации Мирного информацию в

устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;

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

3) 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;

4) 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5) обращаться с просьбой о предоставлении ответа помимо письменной формы в устной форме (в том числе по телефону) или через сеть Интернет (посредством электронной почты);

6) 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;

7) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8. Если гражданин приложил к обращению или передал при рассмотрении обращения подлинники документов либо копии документов, которые имеют для него ценность и (или) необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему указанных документов (копий документов), то они должны быть возвращены гражданину.

В этом случае администрация Мирного вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

9. Администрация Мирного в целях обеспечения реализации права граждан на получение информации о своей деятельности, а также для принятия обращений граждан может организовывать работу "прямых линий" и "горячих линий".

Обращения, принятые по телефонам "прямых линий" и "горячих линий" администрации Мирного, подлежат регистрации в день поступления (с указанием даты и времени поступления).

Должностное лицо администрации Мирного, уполномоченное на осуществление приема и обработки обращений граждан, принятых по телефонам "прямых линий" и "горячих линий", регистрирует обращение гражданина и формирует электронную карточку обращения (далее - электронная карточка) с указанием контактного телефона и (или) адреса электронной почты (при их наличии) обратившегося, сути вопроса, даты и времени поступления обращения.

Сведения, содержащиеся в электронной карточке, направляются соответствующим отраслевым, функциональным органам администрации Мирного для оперативного реагирования на обозначенную проблему и подготовки ответа гражданину по существу обращения.

10. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Информация о персональных данных заявителей, направивших обращение, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

11. Первый заместитель главы администрации Мирного, заместители главы администрации Мирного, руководители отраслевых, функциональных

органов администрации Мирного несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих в администрацию Мирного.

Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

II. Прием и регистрация письменных обращений граждан

12. Письменные обращения граждан поступают для рассмотрения в администрацию Мирного:

- почтовым отправлением;
- телеграммой;
- по электронной почте (Интернет-обращения);
- посредством факсимильной связи;
- во время проведения публичных мероприятий;
- во время личного приема.

13. Регистрация обращений граждан, поступивших в администрацию Мирного, производится общим отделом администрации Мирного. Рассмотрение не зарегистрированных обращений граждан должностными лицами администрации Мирного запрещается.

Регистрации подлежат все поступившие обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным в пункте 6 настоящей Инструкции.

По просьбе гражданина уполномоченное лицо общего отдела или должностное лицо, принявшее письменное обращение, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

14. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе, и

дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

15. Срок регистрации письменных обращений составляет три рабочих дня с момента их поступления в администрацию Мирного. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

16. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением цифрового индекса согласно номенклатуре дел 05-40.

На каждое обращение оформляется регистрационная карточка.

17. На письменных обращениях граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

18. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в регистрационную карточку вносятся первые две - три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того лица, в адрес которого предполагается направить ответ.

19. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются первому заместителю главы администрации Мирного для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

III. Рассмотрение обращений граждан

20. Обращения, поступившие в администрацию Мирного в соответствии с ее компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

21. Общий отдел администрации Мирного, после получения обращения с указанием по исполнению от первого заместителя главы администрации Мирного, в тот же день или на следующий рабочий день направляет его в отраслевой, функциональный орган администрации Мирного, ответственный за исполнение поручения.

22. В случае если в указании по исполнению о рассмотрении обращения обозначено несколько отраслевых, функциональных органов администрации Мирного, ответственным исполнителем является отраслевой, функциональный орган, указанный в поручении первым.

Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю в срок не более половины отведенного времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен иной порядок и срок исполнения.

23. В случае если отраслевой, функциональный орган администрации Мирного - ответственный исполнитель установил, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение с докладной запиской или с отметкой в регистрационной карточке в день получения или на следующий рабочий день возвращается в общий отдел. Общий отдел не позднее следующего рабочего дня передает все материалы первому заместителю главы администрации Мирного для подготовки поручения о рассмотрении обращения другим отраслевым, функциональным органом.

24. Руководитель отраслевого, функционального органа администрации Мирного, получивший обращение с указанием по исполнению о рассмотрении, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

25. Запрещается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчеркивание и выделение цветом отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

26. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к

компетенции администрации Мирного, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат направлению в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

27. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

28. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

29. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 28 настоящей Инструкции, 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 данное решение или действие (бездействие) в суде.

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

31. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, администрация Мирного обязана в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу 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.

32. Ответ заявителю направляется в сроки, установленные пунктами 41 и 42 настоящей Инструкции.

Ответ на обращение должен быть мотивированным, в нем должны быть даны разъяснения по всем вопросам, поставленным в обращении, со ссылкой, при необходимости, на нормативные правовые акты, содержать указания на принятые меры по устранению указанных в обращении недостатков, названы причины, по которым заявление, жалоба или предложение, изложенные в обращении, не могут быть удовлетворены (в случае невозможности удовлетворения).

33. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью, телеграммой или на официальный сайт муниципального образования «Мирный» в сети Интернет, направляются в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» и должны содержать, в том числе, дату документа; регистрационный номер документа; сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес); текст документа (ответы на поставленные вопросы); подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия); отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на нормативные правовые акты Российской Федерации, Архангельской области и органов местного самоуправления муниципального образования «Мирный».

Ответы на письменные обращения граждан визируются исполнителем, руководителями функционального, отраслевого органа администрации Мирного, который определен исполнителем (соисполнителем) документа. Визы проставляются на обороте последнего листа ответа (на экземпляре, который остается в администрации Мирного) и содержат подписи, фамилии и даты визирования. Ответы подписываются главой администрации Мирного.

34. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам места жительства.

35. 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.

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

При необходимости данное обращение может быть направлено в

правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

37. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению (в том числе, если автором не соблюдено одно из обязательных требований к письменному обращению – не изложена суть обращения, в силу чего написанный текст не поддается логическому осмыслению), 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.

38. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

39. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение. После прекращения переписки по вопросам, на которые неоднократно давались письменные ответы по существу, на каждое последующее обращение заявителю направляется уведомление о прекращенной переписке. Уведомления подписывает глава администрации Мирного.

40. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается администрацией

Мирного в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

41. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения. Если последний день срока исполнения обращения гражданина приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

42. В исключительных случаях, а также в случае направления администрацией Мирного в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, первый заместитель главы администрации Мирного вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней. Гражданину при этом за подписью главы администрации Мирного направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

43. Установленный законодательством Российской Федерации срок на рассмотрение обращения является окончательным (подготовка текста ответа, его возможное согласование, подписание и регистрация являются неотъемлемой составляющей рассмотрения обращения).

44. Рассмотрение обращений, поставленных на контроль Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, иными федеральными органами государственной власти и другими государственными органами, осуществляется в сроки, установленные указанными органами.

V. Личный прием граждан

45. Личный прием граждан в администрации Мирного осуществляется главой администрации Мирного в соответствии с графиком приема граждан, который размещается на официальном сайте муниципального образования «Мирный» в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и в газете «Панорама Мирного».

При необходимости для решения вопросов, изложенных гражданином в ходе личного приема, привлекаются работники отраслевых, функциональных органов администрации Мирного, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

46. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещается в газете «Панорама Мирного» и на официальном сайте муниципального образования «Мирный» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Указанная информация также размещается в администрации Мирного в общедоступных местах на стендах.

47. Личный прием граждан в администрации Мирного осуществляется каждую вторую и четвертую среду месяца с 16 до 18 часов в кабинете № 401 здания администрации Мирного по адресу: ул. Ленина, дом 33.

48. Прием граждан главой администрации Мирного осуществляется по предварительной записи.

Запись на прием и консультации осуществляется в кабинете 304 администрации Мирного по адресу: ул. Ленина, дом 33, или по телефону 50509 муниципальным служащим организационного управления администрации Мирного.

Ответственным за организацию личного приема главой администрации Мирного является начальник организационного управления администрации Мирного (тел. 5 10 54).

49. При личном приеме гражданин предъявляет документ,

удостоверяющий его личность. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину может быть отказано в приеме.

50. Правом на внеочередной личный прием в администрации Мирного в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом;
- 3) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также лица из их числа;
- 4) беременные женщины;
- 5) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

На первоочередной прием имеют право лица, награжденные Почетными нагрудными знаками «За заслуги перед Мирным» и «За вклад в развитие Мирного».

51. На каждого гражданина, записавшегося на прием, уполномоченным лицом заполняется карточка регистрации обращений граждан (далее - карточка личного приема) по рекомендуемому образцу согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, которая подлежит регистрации в журнале по форме согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции, который может вестись в электронной форме.

52. Во время личного приема гражданин может оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

53. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема.

54. 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. Копия письменного ответа заявителю прикрепляется к карточке личного приема.

55. Если в ходе личного приема выясняется, что решение изложенных гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации Мирного, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

56. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

VI. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан

57. Работа с обращениями граждан в администрации Мирного основывается на принципах гласности и открытости.

58. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы администрации Мирного.

59. Контроль за исполнением обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц администрации Мирного должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

60. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку на контроль сроков и порядка рассмотрения обращений граждан;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений граждан с контроля.

61. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

62. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляется должностными лицами общего отдела администрации Мирного, по каждому поручению о рассмотрении обращений граждан.

63. Обращения граждан снимаются с контроля в общем отделе администрации Мирного после направления ответов гражданам на их обращения. Решение о снятии с контроля принимает первый заместитель главы администрации Мирного.

64. Обращения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

65. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информация о промежуточных ответах отражается в карточке учета входящих документов.

66. Руководители отраслевых, функциональных органов администрации Мирного еженедельно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимают меры по устранению причин нарушений.

67. Специалист общего отдела администрации Мирного, осуществляющий контроль за исполнением письменных обращений граждан, еженедельно направляет начальнику организационного управления администрации Мирного информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан для доклада главе администрации Мирного, рассмотрения случаев нарушения установленных сроков исполнения обращений, принятия мер по устранению причин нарушений, а также информацию об опережающем

контроле состояния исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

Приложение № 1
к Инструкции по работе с обращениями
граждан в администрации Мирного
от «05» июня 2015 г. № 1031

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Фамилия, имя, отчество

Адрес заявителя

Регистрационный № _____ от « _____ » _____ 201__ года

Содержание:

Резолюция

руководства:

Передача для

исполнения:

Приложение № 2
к Инструкции по работе с обращениями
граждан в администрации Мирного
от «05» июня 2015 г. № 1031

ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Дата приема, № карточки регистрации обращения	ФИО, адрес гражданина	Содержание обращения	Резолюция руководства и результат рассмотрения обращения	Примечание (ФИО исполнителя, подпись в получении карточки и др.)