



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ БИРИЛЮССКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

(в ред. пост. от 08.02.2016 № 50, от 13.09.2018 № 364)

31.12.2014

с.Новобирилюссы

№ 560

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Бирилюсского района

В целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Бирилюсского района, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 года №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь ст.44, 48 Устава Бирилюсского района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Бирилюсского района, согласно приложению.
2. Постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию в районной общественно-политической газете «Новый путь».

Глава администрации района

В.П. Лукша

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию Бирилюсского района

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Бирилюсского района (далее - Инструкция), разработана в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Бирилюсского района, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящая Инструкция определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию Бирилюсского района (далее – Администрация).

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящей Инструкции, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.4. В администрации Бирилюсского района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в их компетенции.

1.5. Рассмотрение обращений граждан производится главой района, его заместителями и специалистами администрации района.

1.6. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются общим отделом администрации района (далее – общий отдел).

1.7. Начальник общего отдела готовит анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации.

1.10. Сведения о местонахождении администрации района, об установленных для личного приема днях и часах, полный почтовый адрес, контактные телефоны, размещаются на официальном сайте администрации Бирилюсского района по адресу [www. birilussy.ru](http://www.birilussy.ru) (далее - сайт администрации района).

1.11. Администрация Бирилюсского района располагается по адресу: 662120, Красноярский край, с.Новобирилюссы, ул. Советская, 130, адрес электронной почты: E-mail: newbiril@krasmail.ru.

1.12. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(39150) 2-18-41; 8(39150) 2-13-45.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет-приемную и по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел на регистрацию.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкальваются впереди текста письма.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в общем отделе администрации Бирилюсского района.

2.5. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Регистрацию обращений граждан, поступивших в Администрацию, производит главный специалист общего отдела администрации района в журнале регистрации обращений граждан.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телеграмма, доставлено лично). Если письмо перенаправлено в адрес администрации района, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Правительства Красноярского края, Губернатора Красноярского края, Законодательного Собрания Красноярского края, и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее - льготность категории), кроме коллективных обращений;

- письмо проверяется на повторность;

3.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе поступающие в Администрацию через интернет-приемную сайта администрации Бирилюсского района, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения Главным специалистом общего отдела направляются на рассмотрение главе Бирилюсского района. Глава Бирилюсского района в резолюции указывает должностное лицо администрации района, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурные подразделения администрации района или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или

должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой района. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Бирилюсского района, утвержденной постановлением администрации района от 06.03.2008 № 88. Сопроводительные письма и уведомления оформляются в соответствии с образцами (приложение № 1, 2 к настоящей Инструкции).

4.6. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Бирилюсского района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящей Инструкции, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя главой района. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящей Инструкции. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Главой района к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

5.5. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, заявитель уведомляется о переадресации его обращения в течение семи дней со дня регистрации данного обращения.

5.6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить

ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.7. Резолюция оформляется на специальном бланке установленного образца (приложение 3 к инструкции).

5.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.9. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.11. 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. 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.

5.13. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию района. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.14. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или

иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.15. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в органы в соответствии с их компетенцией.

5.16. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию района или соответствующему должностному лицу.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава района, а в его отсутствие - уполномоченное лицо.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры были приняты по обращению.

6.3. В ответе должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Бирилюсского района, утвержденной постановлением администрации района от 06.03.2008 № 88.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.8. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются в общий отдел для формирования в дело.

6.9. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в администрацию района, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.10. После регистрации ответа, подписанного главой района, секретарь руководителя направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в администрации района не допускается.

6.11. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Бирилюсского района, утвержденной постановлением администрации района от 06.03.2008 № 88.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации района, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Красноярского края, Законодательного Собрания Красноярского края о рассмотрении обращений граждан.

7.3. В случае если в ответе, полученном из структурного подразделения администрации района, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль общим отделом, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой района или лицом его замещающим.

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет начальник общего отдела, который еженедельно направляет ответственным исполнителям напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых истек.

7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет Общий отдел администрации района.

8.2. Прием граждан в администрации района ведут глава района, заместители главы района, руководители отделов и специалисты администрации района.

8.3. Запись на прием к главе района осуществляет секретарь руководителя ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

Личный прием заявителя по решению уполномоченного лица органа может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

8.4. Прием граждан заместителями главы района, руководителями отделов и специалистами администрации района осуществляется по графику, утвержденному главой района.

Сведения о количестве принятых граждан заместителями главы администрации района, руководителями отделов администрации района представляются в общий отдел администрации района ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

8.5. На каждого гражданина, принятого главой администрации района, оформляется карточка личного приема установленного образца.

При записи заявителя на личный прием в карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию района. При повторных обращениях секретарь руководителя делает подборку всех имеющихся в администрации материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 4 к настоящей Инструкции.

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

8.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

8.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностных лиц администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.9. Глава района, при осуществлении личного приема, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в карточке учета приема граждан одно из следующих решений:

а) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

б) дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в) отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

г) дать заявителю в день проведения его личного приема письменный ответ: с разъяснением, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района;

по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов), решение которых входит в компетенцию администрации района

8.10. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу секретарем руководителя. Секретарь руководителя, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.11. По просьбе заявителя он может быть принят главой района в установленные для них дни приема населения. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в администрации района и на сайте администрации района.

8.12. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего структурного подразделения администрации района.

8.13. Запись на повторный прием к главе района осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется секретарем руководителя исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.14. Предварительную запись на личный прием к главе района и проработку вопросов к личному приему осуществляет секретарь руководителя.

8.15. Глава района при рассмотрении обращений граждан может:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений администрации района;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.16. В ходе приема глава района уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.17. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы района осуществляет секретарь руководителя, который ежемесячно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.18. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе района. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет главный специалист общего отдела администрации района.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан представляются главным специалистом при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки представляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней,

9.6. При получении вопроса по телефону главный специалист:

- называет наименование администрации района;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку главный специалист подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора главный специалист должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.8. Начальник общего отдела ежемесячно и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе района.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к инструкции



**АДМИНИСТРАЦИЯ
Бирилюсского района
Красноярского края**

Советская ул., д.130,
с.Новобирилюссы, 662120
Факс (39150) 2-18-41
Тел.(39150) 2-13-45
E-mail:
newbiril@krasmail.ru
<http://www.birilussy.ru>

00.00.0000 № 0000
На № _____ от 00.00.0000

Об обращении Петрова А.А.

Уважаемый Иван Александрович!

В соответствии со статьей 8, 14 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляем Вам для рассмотрения обращение Петрова А.А., поступившее в администрацию Бирилюсского района.

О результатах рассмотрения обращения просьба сообщить заявителю и в администрацию Бирилюсского района.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава района

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
телефон

Приложение 2
к инструкции



**АДМИНИСТРАЦИЯ
Бирилюсского района
Красноярского края**

Советская ул., д.130,
с.Новобирилюссы, 662120
Факс (39150) 2-18-41
Тел.(39150) 2-13-45
E-mail:
newbiril@krasmail.ru
<http://www.birilussy.ru>

00.00.0000 № 0000
На № _____ от 00.00.0000

О направлении обращения

Уважаемая Любовь Александровна!

В соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение (о чем?), поступившее в администрацию Бирилюсского района, направлено для рассмотрения в _____ сельсовет, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, с просьбой сообщить о принятых мерах Вам и в администрацию Бирилюсского района.

Глава района

И.О. Фамилия

Фамилия Имя Отчество
телефон

Приложение 3
к инструкции

Бланк резолюции

Администрация
Бирилюсского района

Кому:

Содержание поручения:

Подпись: _____

Дата: _____

№ _____ от _____

К обращению _____

«О _____

_____»

Приложение 4
к инструкции

АДМИНИСТРАЦИЯ БИРИЛЮССКОГО РАЙОНА
КОНТРОЛЬНО-РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО
ПРИЕМА ГРАЖДАН

Регистрационный номер _____

Дата _____

Ф.И.О. заявителя:

Документ,
удостоверяющий личность:

Социальное положение, место работы:

Почтовый адрес:

Контактный телефон:

Краткое содержание обращения: _____

Фамилия, имя, отчество ведущего прием: _____

Ответственный исполнитель:

Резолюция:

Срок рассмотрения: до " __ " _____ 20__ г.

Результат рассмотрения:

Телефон приемной администрации Бирилюсского района 8(39150) 2-13-45