

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

**От «\_01\_»\_ февраля \_ 2012 г. № 256**

Об утверждении Положения

о работе с обращениями граждан

в Администрации города Когалыма

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьёй 16 Устава города Когалыма, в целях совершенствования работы Администрации города Когалыма с обращениями граждан:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма (далее - Положение) согласно приложению.

2. Заместителям Главы города Когалыма, руководителям структурных подразделений Администрации города Когалыма обеспечить надлежащее исполнение функций по работе с обращениями граждан согласно Положению.

3. Постановление Администрации города Когалыма от 25.02.2009 №341 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в Администрации города Когалыма» признать утратившим силу.

4. Управлению координации общественных связей Администрации города Когалыма (С.В.Авдеева) направить в юридическое управление Администрации города Когалыма текст постановления и приложение к нему, его реквизиты, сведения об источнике официального опубликования в порядке и сроки, предусмотренные распоряжением Администрации города Когалыма от 04.10.2011 №198-р «О мерах по формированию регистра муниципальных нормативных правовых актов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры» для дальнейшего направления в Управление государственной регистрации нормативных правовых актов Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

5. Опубликовать настоящее постановление и приложение к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в сети Интернет (www.admkogalym.ru).

6. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава города Когалыма С.Ф.Какоткин

Приложение

к постановлению Администрации

города Когалыма

от 01.02.2012 №256

**Положение**

**о работе с обращениями граждан**

**в Администрации города Когалыма**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, [Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://www.vlc.ru/gbook/index.php?c=law), Уставом города Когалыма.

1.2. Положение устанавливает систему работы по централизованному учёту, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, анализу их содержания, проведению личного приёма граждан в Администрации города Когалыма.

1.3. В настоящем Положении термин «обращение гражданина» используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц Администрации города Когалыма. Муниципальные служащие, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц Администрации города Когалыма или в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

Руководители структурных подразделений Администрации города Когалыма осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

1.5. В Администрации города Когалыма делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется непосредственно отделом по работе с обращениями граждан управления координации общественных связей Администрации города Когалыма (далее - отдел по работе с обращениями граждан).

1.6. Методическое руководство и контроль за соблюдением установленного настоящим Положением порядка работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации города Когалыма осуществляются отделом по работе с обращениями граждан.

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Письменные обращения в Администрацию города Когалыма могут быть поданы гражданами лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи, через Общественную приёмную Главы города Когалыма, в электронном виде по электронной почте и через виртуальную приёмную, размещённую на официальном сайте Администрации города Когалыма по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему Положению.

2.2. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются в отделе по работе с обращениями граждан или должностными лицами, ответственными за приём обращений в структурных подразделениях Администрации города Когалыма, в том числе при осуществлении личного приёма гражданина. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление о получении письменного обращения (приложение 2 к настоящему Положению).

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Когалыма, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным Главой города Когалыма. Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется отделом по работе с обращениями граждан. Копии сопроводительного письма, обращения и приложенных к ним документов возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан для снятия с контроля.

2.4. Регистрация письменных обращений осуществляется в отделе по работе с обращениями граждан в течение трёх дней с момента их поступления и производится путём присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.5. Специалист отдела по работе с обращениями граждан прочитывает обращение, проверяет правильность адресования корреспонденции, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность.

2.6. Затем регистрация письменных обращений граждан осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» путём заполнения регистрационной карточки с указанием фамилии и инициалов заявителя (если письмо подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ), даты поступления обращения, адреса, тематики обращения и, в дальнейшем, результатов рассмотрения.

2.7. Обращение регистрируется один раз. При передаче обращения из одного структурного подразделения Администрации города Когалыма в другое новый регистрационный номер не присваивается.

2.8. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

Если гражданин к обращению приложил конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты, то конверты используются для отправления ответа гражданину. Неиспользованные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

2.9. Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.

2.10. На обращениях с поручениями о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль". На обращениях с поручениями, поступившими из федеральных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения), проставляется штамп "Особый контроль". Если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп "Контроль - срок" с указанием срока исполнения. Образцы штампов приводятся в приложении 3 к настоящему Положению.

2.11. Зарегистрированные обращения передаются Главе города Когалыма, заместителям Главы города Когалыма по их компетенции для рассмотрения и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

2.12. Определение исполнителей не может превышать семь дней, которые входят в основной срок рассмотрения обращения с момента его регистрации.

2.13. Указания по исполнению обращений даются в форме резолюции и включают последовательно фамилию исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, подпись Главы города Когалыма, заместителя Главы города Когалыма.

Если в резолюции дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

Изменение текста резолюции, переадресование документов другим исполнителям производится должностным лицом, первоначально рассмотревшим документ и давшим поручение по его исполнению.

2.14. В поручении о рассмотрении обращения граждан могут быть указания, предусматривающие сокращенный срок рассмотрения обращения.

2.15. Рассмотренные Главой города Когалыма, заместителями Главы города Когалыма обращения возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан для внесения в регистрационную карточку содержания резолюции и передачи непосредственным исполнителям.

2.16. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, или с выездом на место;

- в случаях, предусмотренных законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях Администрации города Когалыма, в государственных органах и у должностных лиц по компетенции;

- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.17. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В данный срок входят: время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовка текста ответа, его возможное согласование, подписание и направление ответа гражданину.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с запросом документов и иных материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлён Главой города Когалыма, заместителем Главы города Когалыма, но не более чем на 30 дней.

2.18. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее, чем за три дня до его окончания готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет её Главе города Когалыма, заместителю Главы города Когалыма. На основании служебной записки Главой города Когалыма, заместителем Главы города Когалыма принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения.

В данном случае гражданину, направившему обращению, даётся промежуточный ответ, в котором указывается срок подготовки окончательного ответа.

2.19. При рассмотрении обращения 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 соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.20. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы гражданам должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать полную, конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

**-** в письменном ответе информацию необходимо излагать доступным языком, точно и с исчерпывающими пояснениями;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;

**-** в случае невозможности положительного решения вопроса, следует полнее аргументировать отказы, а также разъяснять гражданам возможные пути решения их проблем и порядок обжалования принятых по ним решений в соответствии с действующим законодательством;

- в случае рассмотрения обращения с выездом на место в ответе должно быть отражено данное обстоятельство;

-ответ должен быть подготовлен и направлен заявителю в установленный срок.

2.21. Подготовленные ответы передаются исполнителем в отдел по работе с обращениями граждан для централизованной регистрации. Специалист отдела по работе с обращениями граждан проверяет ответ на соответствие требованиям пункта 2.20 настоящего Положения, правильность оформления и адресования документов, наличие приложений. Количество экземпляров отправляемых документов должно соответствовать числу адресатов.

Документы, оформленные с нарушениями вышеуказанных требований, возвращаются исполнителю для доработки.

2.22. Ответ направляется на подпись Главе города Когалыма, заместителям Главы города Когалыма в соответствии с распределением обязанностей.

2.23. Ответ на коллективное обращение направляется всем гражданам, обозначенным в обращении при указании адреса. Если в коллективном обращении уточняется, кому из обратившихся граждан направить ответ, ответ направляется одному из граждан по указанному адресу.

2.24. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города Когалыма в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Если письменное обращение в адрес Главы города Когалыма поступило через виртуальную приёмную, исполнителем готовится вариант ответа для размещения его на официальном сайте Администрации города Когалыма без указания сведений, содержащих персональные данные, а также составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.25. Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный и иной правовой акт, копия соответствующего акта с сопроводительным письмом направляется гражданину.

2.26. Подлежащие отправке ответы на обращения граждан направляются в отдел делопроизводства и контроля управления общего обеспечения деятельности Администрации города Когалыма в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

2.27. Копия зарегистрированного отправленного ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, остаются в отделе по работе с обращениями граждан и оформляются на хранение в соответствии с номенклатурой дел.

3. Организация работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации города Когалыма

3.1. Руководители структурных подразделений Администрации города Когалыма (далее - структурные подразделения) организуют работу с поступающими обращениями граждан по направлениям своей деятельности в соответствии с настоящим Положением, обеспечивают подготовку письменных ответов, контролируют своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

3.2. Руководитель структурного подразделения назначает специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, на которого возлагаются следующие функции:

- получение зарегистрированных обращений граждан, поступивших на имя Главы города Когалыма, заместителей Главы города Когалыма, в отделе по работе с обращениями граждан;

- учёт полученных обращений;

- передача обращений граждан на рассмотрение руководителю структурного подразделения;

- передача обращений граждан по резолюции руководителя непосредственным исполнителям;

- организация контроля исполнения обращений граждан;

- передача подготовленных ответов на обращения граждан, поступивших на имя Главы города Когалыма, заместителей Главы города Когалыма, в отдел по работе с обращениями граждан для снятия с контроля;

- организация приёма граждан по личным вопросам руководителем структурного подразделения (запись на приём, оформление карточек личного приёма, ведение журнала регистрации обращений граждан);

- регистрация и работа с обращениями граждан, поступающими в адрес структурного подразделения, отправка ответов на обращения граждан за подписью руководителя структурного подразделения;

- организация справочно-информационной работы по вопросам прохождения и исполнения обращений граждан, а также соблюдения исполнительской дисциплины.

4. Порядок работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приёма граждан

4.1. Личный приём граждан осуществляется Главой города Когалыма, заместителями Главы города Когалыма, руководителями структурных подразделений Администрации города Когалыма по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции.

4.2. Информация о порядке и графике приёма граждан должностными лицами Администрации города Когалыма размещается на официальном сайте Администрации города Когалыма в сети Интернет (www.admkogalym.ru).

4.3. Приём граждан по личным вопросам Главой города Когалыма осуществляется каждый третий вторник месяца. Запись на приём производится секретарём приёмной Главы города Когалыма. Предварительное собеседование с гражданами проводит начальник управления координации общественных связей Администрации города Когалыма.

4.4. Приём граждан по личным вопросам заместителями Главы города Когалыма осуществляется один раз в неделю. Запись на приём производится секретарями приёмных заместителей Главы города Когалыма.

4.5. Запись на повторный приём к Главе города Когалыма, заместителям Главы города Когалыма осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

4.6. Для учёта приёма граждан Главой города Когалыма, заместителями Главы города Когалыма, руководителями структурных подразделений Администрации города Когалыма используются электронные журналы и карточки личного приёма (приложение 4 к настоящему Положению).

4.7. Подготовка приёма осуществляется по окончании записи на приём. Секретарями формируются карточки личного приёма, одновременно информация гражданина проверяется на предыдущие обращения по этому же вопросу, и при наличии таковых готовится подборка соответствующих документов. За два дня до приёма карточки личного приёма и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести приём граждан для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым гражданами вопросам.

4.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях на обращение даётся письменный ответ согласно порядку, установленному настоящим Положением.

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

4.10. По окончании личного приёма должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о принятии мер по его обращению, либо о направлении обращения на рассмотрение. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не относится к ведению Администрации города Когалыма, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.11. Результат рассмотрения обращения гражданина должен быть отражён в виде резолюции в карточке личного приёма. Должностное лицо, осуществляющее приём, в карточке личного приёма делает отметку «Разъяснено» в случае, если гражданину даны исчерпывающие разъяснения и вопрос считается закрытым. Если вопрос требует дополнительного рассмотрения, то в резолюции указываются исполнитель, поручения и срок их исполнения.

4.12. После окончания приёма карточки личного приёма с поручениями Главы города Когалыма, заместителей Главы города Когалыма направляются в отдел по работе с обращениями граждан, обращения ставятся на контроль и передаются исполнителям.

4.13. В дальнейшем работа осуществляется в соответствии с порядком работы с письменными обращениями граждан, установленным настоящим Положением.

Ответы на обращения, поступившие в ходе личного приёма, подписывают должностные лица, осуществляющие приём граждан.

4.14. Организация выездных приёмов представителей органов государственной власти осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан аналогично организации личных приёмов граждан в Администрации города Когалыма.

4.15. Организацию приёма Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Губернатор автономного округа) в режиме видеоконференции на территории города Когалыма осуществляет отдел по работе с обращениями граждан. Подготовку и работу мультимедийного оборудования для проведения видеосвязи обеспечивает управление по информационным ресурсам Администрации города Когалыма.

4.16. Во время проведения приёма Губернатора в режиме видеоконференции вместе с Главой города Когалыма присутствуют заместитель Главы города Когалыма и руководитель структурного подразделения Администрации города Когалыма, в компетенции которых находится решение поставленных в обращениях граждан вопросов.При необходимости на приём могут быть приглашены и другие специалисты Администрации города Когалыма.

5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. Контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан в Администрации города Когалыма осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

5.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- проверку проекта ответа на обращение;

- снятие обращений с контроля;

- направление исполненного обращения в дело;

- обобщение и анализ результатов исполнения обращений;

- информирование Главы города Когалыма о состоянии работы с обращениями граждан.

5.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

5.4. Движение контролируемого документа, передача его из одного структурного подразделения Администрации города Когалыма в другое отмечается специалистами отдела по работе с обращениями граждан в регистрационной карточке с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению вопросов обращения.

5.6. Решение о снятии обращения с контроля принимается должностным лицом, первоначально рассмотревшим обращение и давшим поручение по его исполнению, или другим должностным лицом Администрации города Когалыма, ответственным за своевременное и правильное рассмотрение обращений. Снятие обращения с контроля оформляется надписью на документе «В дело», подписью лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

6. Анализ работы с обращениями граждан

6.1. Аналитическая работа по обращениям граждан ведётся отделом по работе с обращениями граждан в тесном взаимодействии со структурными подразделениями Администрации города Когалыма.

6.2. В структурных подразделениях Администрации города Когалыма осуществляется анализ поступающих обращений, проводится обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан, содержащихся в них практических замечаний с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.

6.3. Для проведения ежеквартального мониторинга структурные подразделения Администрации города Когалыма не позднее 15 числа месяца, следующего за отчётным кварталом, представляют в отдел по работе с обращениями граждан следующие сведения:

- количество поступивших обращений;

- по каким основным вопросам поступили (тематика) обращения;

- количество повторных обращений;

- количество коллективных обращений;

- количество исполненных обращений;

- количество обращений, рассмотренных с выездом на место;

- количество обращений, исполненных с нарушением установленных законодательством сроков, с указанием причины данного нарушения;

- результаты рассмотрения обращений (дано разъяснение, принято положительное решение, отказано в удовлетворении просьбы, принято к сведению, оставлено без рассмотрения, переадресовано в государственные органы, другие учреждения, организации и службы);

- количество обращений, оставшихся на исполнении;

- количество граждан, принятых на личном приёме;

- какие меры принимаются по улучшению исполнительской дисциплины и качества рассмотрения первичных обращений граждан.

6.4. Отдел по работе с обращениями граждан на основе систематического анализа работы с обращениями граждан ежеквартально готовит и направляет Главе города Когалыма информацию о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их разрешению, а также информацию о состоянии исполнительской дисциплины в структурных подразделениях Администрации города Когалыма.

Приложение 1

к Положению о работе с обращениями граждан

в Администрации города Когалыма

**Информация для направления обращений граждан**

**по почте, по факсимильной связи, по электронной почте**

Почтовый адрес для направления обращений: 628481, ул. Дружбы народов, д. 7, каб. 411, г. Когалым, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область.

Контактные телефоны отдела по работе с обращениями граждан управления координации общественных связей Администрации города Когалыма для приёма обращений граждан факсимильной связью, получения справочной информации:

8(34667)93-813, 93-614.

Адрес электронной почты для обращений: [delo@admkogalym.ru](mailto:delo@admkogalym.ru).

Общественная приёмная Главы города Когалыма расположена по адресу: ул. Мира, д. 17, каб. 120 (Школа искусств).

Виртуальная приёмная размещена на главной странице официального сайта Администрации города Когалыма ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

Приложение 2

к Положению о работе с обращениями граждан

в Администрации города Когалыма

**Примерная форма**

**уведомления о получении письменного обращения гражданина**

Уведомление о получении письменного обращения гражданина

Выдано\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваше обращение принято «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года, всего на \_\_\_\_ листах.

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

(фамилия, имя, отчество, должность специалиста, принявшего обращение)

Контактный телефон для получения справочной информации о регистрации письменного обращения, о ходе рассмотрения обращения:

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

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ год \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Приложение 3

к Положению о работе с обращениями граждан

в Администрации города Когалыма

**Образцы штампов**

КОНТРОЛЬ

ОСОБЫЙ КОНТРОЛЬ

КОНТРОЛЬ – СРОК \_\_\_\_\_\_\_

Приложение 4

к Положению о работе с обращениями граждан

в Администрации города Когалыма

**Примерная форма карточки личного приёма**

Карточка личного приёма № \_\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_год

ФИО гражданина: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы, должность:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тематика вопроса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(Обратная сторона)

Ход рассмотрения

Резолюция руководителя:

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Поручение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание ответа:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

С контроля снял

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ год \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

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