

УТВЕРЖДАЮ  
Начальник  
ГКУ АО УСЗН по г.Шимановск и  
Шимановскому району  
Е.А. Антонова  
« 01 » *марта* 20 *17* г.

## ПОРЯДОК работы с обращениями граждан в ГКУ АО УСЗН по г. Шимановск и Шимановскому району

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет:

- порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения устных и письменных обращений граждан (далее – обращения граждан), поступивших в ГКУ АО УСЗН по г.Шимановск и Шимановскому району (далее – УСЗН);
- содержание анализа обращений граждан;
- требования к контролю за сроками и качеством рассмотрения обращений;
- правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и иными нормативными правовыми актами, регулирующими работу по рассмотрению обращений граждан.

1.3. Основными целями и задачами настоящего Порядка являются:

- обеспечение реализации гражданином права на обращение, закрепленное Конституцией Российской Федерации;
- обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в УСЗН;
- обязательное рассмотрение обращений граждан и принятие по ним компетентных решений.

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

1.5. Внедрение и сопровождение информационных технологий, используемых при работе с обращениями граждан, производится во взаимодействии со специалистом, в должностные обязанности которого входит информационно-техническое обеспечение УСЗН.

1.6. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в отделах УСЗН, своевременность и качество их рассмотрения несут начальники отделов УСЗН.

1.7. В УСЗН подлежат рассмотрению личные (устные), а также письменные индивидуальные и коллективные обращения граждан в форме предложений, заявлений, жалоб.

1.8. Работа с обращениями в УСЗН основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе УСЗН, контактных телефонах,

порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема начальником УСЗН и начальниками отделов УСЗН размещается на официальном сайте УСЗН в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в официальных аккаунтах в социальных сетях: Одноклассники, Телеграмм, на информационных стендах УСЗН.

1.9. Результатом исполнения государственной услуги по рассмотрению письменного обращения является:

- разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов;
- направление обращения в другие органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

1.10. Результатом исполнения государственной услуги по рассмотрению устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений и консультаций.

## **2. Права гражданина при рассмотрении обращений**

2.1. При рассмотрении обращения в УСЗН гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 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;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Требования к порядку исполнения государственной услуги по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Работа с обращениями включает регистрацию, рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших по почте, телеграфу, с помощью факсимильной связи, в ходе личного приема и по информационным системам общего пользования.

3.2. Специалист, в должностные обязанности которого входит осуществление работы по обращениям граждан (далее – ответственный специалист), осуществляет в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.3. Информация о государственной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в УСЗН при личном обращении гражданина;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- на официальном интернет-сайте УСЗН: <http://sznshimanovsk.ru/>;
- на официальных аккаунтах в социальных сетях:
  - Одноклассники: <http://www.ok.ru/profile/574219209683/>;
  - Телеграмм: [t.me/uszn\\_shimanovsk2807](https://t.me/uszn_shimanovsk2807);
- в помещении УСЗН на информационных стендах.

3.4. Консультации по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются ответственным специалистом.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о нормативных правовых документах, регламентирующих работу с обращениями граждан;
- о требованиях к оформлению письменного обращения;
- о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан;
- о поступлении, дате регистрации обращения;
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, или соответствующую организацию, учреждение, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о продлении сроков рассмотрения обращений граждан с указанием оснований для этого;
- о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте либо через почтовое отделение);
- о месте проведения и графике личного приема граждан в УСЗН.

3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, сотрудники УСЗН:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- регистрирует факт устного обращения гражданина в АС «Адресная социальная помощь»;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку сотрудник подготавливает ответ.

3.6. Во время разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

#### **4. Прием и регистрация обращений граждан**

4.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан возлагаются на ответственного специалиста УСЗН.

4.2. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

- проверяется правильность их адресования. Ошибочно доставленная или неправильно оформленная корреспонденция возвращается почтовому предприятию связи не вскрытой для возвращения отправителю.

- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и указанных в нем документов.

- поступившие копии документов подкалываются под скрепку после текста письма, оригиналы документов возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения граждан, обязательно прилагаются к переписке.

- в случае отсутствия в конверте приложений либо недостачи упоминаемых заявителем или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, при регистрации вносятся соответствующие отметки. При отсутствии самого текста письма поступившая корреспонденция пересылается обратно отправителю с указанием причины возврата.

4.3. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

4.4. Письма граждан с пометкой на конверте «лично» вскрываются в порядке, установленном настоящим Порядком, и рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

4.5. Обращения в форме электронных сообщений (далее – интернет-обращение) поступают в УСЗН по информационным системам общего пользования: через официальный сайт УСЗН: <http://sznshimanovsk.ru/> или на официальный адрес электронной почты: [uszn\\_shimanovsk@amurszn.ru/](mailto:uszn_shimanovsk@amurszn.ru/).

4.6. Специалист, в должностные обязанности которого входит информационно-техническое обеспечение УСЗН распечатывает обращение на бумажном носителе и передает ответственному специалисту для регистрации.

Указанные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан, а ответ на них направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.7. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации ответственным специалистом в Журнале регистрации письменных обращений граждан в течение 3 (трех) дней с момента его поступления в УСЗН.

4.8. В случае коллективного обращения при регистрации указываются фамилия, имя, отчество первого автора либо заявителя, в адрес которого просят направить ответ, и общее число авторов.

4.9. При регистрации письменного обращения штамп ставится в нижнем правом углу лицевой стороны первого листа с указанием даты поступления и входящего номера (порядковый номер поступления в течение календарного года). В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в любом свободном месте лицевой стороны первого листа.

## **5. Рассмотрение письменных обращений граждан**

5.1. Зарегистрированное в Журнале регистрации письменных обращений граждан обращение передается ответственным специалистом начальнику УСЗН для назначения лица, которому будет поручена подготовка ответа на обращение (далее – исполнитель).

5.2. После определения исполнителя ответственный специалист под роспись в Журнале входящей документации передаёт обращение исполнителю.

5.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

5.4. Запрещается направлять для исполнения жалобу тому должностному лицу, чьи действия (бездействия) обжалуются.

5.5. Поручение по рассмотрению обращения должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. В случае назначения начальником УСЗН двух и более исполнителей ответ, обобщение материалов, подготовку итогового документа осуществляет лицо, указанное первым в перечне исполнителей. Исполнитель, указанный в перечне вторым и т. д., готовит письменную информацию по вопросам, входящим в его компетенцию, и передает ее первому исполнителю в течение 5 дней со дня получения документа, но не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения. Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Первому исполнителю направляется оригинал документа с приложениями, остальным исполнителям – копия документа.

5.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе и с участием заявителя для личной беседы, запрашивает в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получает объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, за исключением органов дознания и органов предварительного следствия;

- выделяет действие, на необходимость которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого

действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

5.8. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе министерства и должностных лиц, сроки их реализации. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.9. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

5.10. Требования к содержанию и оформлению ответа на письменное обращение:

- ответ дается в письменной форме на официальном бланке УСЗН;
- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по существу всех вопросов, поставленных в обращении гражданина. При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения;
- текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются;
- в ответе должно быть указано: кому он направляется, номер и дата письма, на которое дается ответ, дата отправки, исходящий номер, фамилия исполнителя, номер его телефона;
- ответ подписывает начальник УСЗН (заместитель начальника Управления);
- на коллективное письменное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа указывается, что ответ дается на коллективное письмо;
- запрещается направлять гражданину ответ с исправлениями, ошибками, в том числе в реквизитах.

5.11. Должностное лицо, подготовившее ответ на обращение представляет его на подпись начальнику УСЗН не позднее, чем за три рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения письменного обращения.

5.12. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ответственному специалисту, где проверяется правильность оформления ответа. Краткое содержание ответа заносится в Журнал регистрации письменных обращений граждан. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком возвращаются исполнителю для доработки.

5.13. Отправление ответов на обращения, поставленные на контроль, без регистрации не допускается.

5.14. Ответственность за своевременность передачи ответственному специалисту ответов на письменные обращения для отправки несет непосредственный исполнитель и начальник соответствующего отдела УСЗН.

5.15. При отправке ответа на письменное обращение по электронной почте делается запрос подтверждения о получении ответа заявителем. Отметка об отправке проставляется на экземпляре ответа, приобщаемом к делу. Проставляется дата отправки, личная подпись и расшифровка подписи (инициалы, фамилия) исполнителя. Ответственность за направление ответов по электронной почте возлагается на непосредственного исполнителя и начальника соответствующего структурного подразделения УСЗН.

5.16. По каждому факту обращения одного и того же гражданина формируется отдельное личное дело с присвоением регистрационного номера, который указывается на обложке личного дела.

При формировании дел ответственный специалист проверяет правильность оформления документов, их комплектность (поручение, обращение, акты, справки, ответы). Неразрешенные обращения и неправильно оформленные документы возвращаются специалисту, ответственному за подготовку ответа, на доработку.

5.17. Личные дела обратившихся граждан сформированных на бумажном носителе хранятся в течение 5 лет. Ответственный специалист обеспечивает хранение личных дел, и имеет право выдавать их сотрудникам УСЗН только под роспись.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. 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 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

## **7.Сроки работы с письменными обращениями граждан**

7.1 Максимальный срок административной процедуры по рассмотрению обращений - 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

7.3. Письменное обращение, поступившее в УСЗН из органа местного самоуправления, рассматривается в срок, установленный данным органом.

7.4. Письменное обращение, поступившее во время личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений.

7.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, не относящиеся к деятельности УСЗН, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации адресуется в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. При этом гражданину направляется уведомление о переадресации обращения.

7.6. УСЗН при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанном органе или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.7. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, начальник УСЗН вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.8. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель за 3 - 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение.

7.9. Начальник УСЗН на основании служебной записки исполнителя принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, копия которого представляется в отдел организационной работы и делопроизводства.

7.10. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях от даты его регистрации. Если окончание срока исполнения письменного обращения приходится на выходные или праздничные дни, ответ на обращение должен быть направлен не позднее последнего рабочего дня перед выходными или праздничными днями.

7.11. Датой снятия письменного обращения с контроля является дата регистрации ответа заявителю с обязательным занесением данных в Журнал регистрации письменных обращений граждан.

## **8. Организация личного приема граждан**

8.1. Личный прием граждан в УСЗН проводится начальником Управления и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения информации на официальном сайте УСЗН, на информационных стендах УСЗН.

8.2. Организация личного приема начальником УСЗН и консультации граждан о порядке проведения личного приема возлагаются на ответственного специалиста, в том числе ответственный специалист ведет предварительную запись на прием в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

8.3. По решению начальника УСЗН к участию в проведении им личного приема могут привлекаться иные сотрудники УСЗН.

8.4. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

8.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

8.7. Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

8.8. Содержания устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 1 к настоящему Порядку). В случае если изложенные в

устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в устной форме 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.

8.9. Должностное лицо, заполнившее карточки личного приема, ежемесячно в последний день отчетного месяца передает их ответственному специалисту. Специалист ежемесячно проводит анализ количества поступивших обращений на личном приеме.

8.10. Карточки личного приема граждан имеют единую нумерацию по всему УСЗН. Номер карточки проставляется специалистом по мере их сдачи.

8.11. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к деятельности структурных подразделений УСЗН, проводится начальниками соответствующих структурных подразделений ежедневно согласно графику работы УСЗН, который доводится до сведения граждан путем размещения информации на официальном сайте УСЗН, а также на информационных стендах УСЗН.

8.12. Должностное лицо, ведущее личный прием, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, входящим в компетенцию УСЗН.

8.13. В случае если в личном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию УСЗН, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.15. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

## **9. Анализ работы УСЗН по рассмотрению обращений граждан**

9.1. Аналитическая работа по рассмотрению письменных и устных обращений граждан ведется ответственным специалистом. Для изучения характера обращений ответственным специалистом проводится анализ по следующему перечню работы:

- общее число поступивших обращений;
- число письменных обращений;
- число устных обращений;
- количество обращений исполненных в срок;
- количество обращений, у которых продлен срок исполнения;
- количество обращений, не исполненных в срок, в том числе причины неисполнения

9.2. Ответственный специалист:

- еженедельно (понедельник) готовит справку-напоминание по обращениям, срок исполнения которых истекает через десять календарных дней, и доводит данную информацию до исполнителей;

- ежемесячно до 05 числа месяца, следующего за отчетным, готовит данные в МСЗН Амурской области для анализа работы с письменными и устными обращениями граждан;

- ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет в МСЗН Амурской области «Информацию об исполнении документов, письменных (устных) обращений граждан».

**КАРТОЧКА № \_\_\_\_\_**  
учета приема гражданина по личным вопросам

- 1.Дата приема
- 2.ФИО, должность лица, ведущего прием
  
- 3.ФИО гражданина
- 4.Домашний адрес, телефон
- 5.Документ, удостоверяющий личность
- 6.Категория льгот гражданина
- 7.Содержание обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
- 8.Форма обращения: предложение, заявление, жалоба (нужное подчеркнуть)  
коллективное, индивидуальное (нужное подчеркнуть)
- 9.Периодичность обращения: однократное, неоднократное, повторное (нужное подчеркнуть)
- 10.Результат рассмотрения: устный ответ (с согласия гражданина), принято письменное обращение, разъяснен порядок обращения в другой орган по компетенции, отказано в дальнейшем рассмотрении. (нужное подчеркнуть)
- 11.№, дата регистрации принятого письменного обращения
- 12.ФИО должностного лица, назначенного ответственным за подготовку письменного ответа на обращение
- 13.Срок подготовки письменного ответа
- 14.Дата представления ответа на подпись начальнику УСЗН
- 15.Исходящий номер, дата отправки ответа
- 16.Документ, подтверждающий обоснованность отказа в рассмотрении обращения: ранее данный письменный ответ по тому же вопросу - № исх., дата \_\_\_\_\_;  
ранее данный устный ответ по тому же вопросу – дата приема в ранее заведенной контрольной карточке \_\_\_\_\_