



ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ
ЛУЖСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
ЗАКЛИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

От 13.09.2023 года № 306

«Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан в администрации Заклинского сельского поселения Лужского муниципального района Ленинградской области»

Руководствуясь федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях регламентации деятельности Администрации Заклинского сельского поселения Лужского муниципального района, направленной на повышение эффективности работы с обращениями граждан, администрация Заклинского сельского поселения Лужского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Инструкцию по организации работы с обращениями граждан в администрации Заклинского сельского поселения Лужского муниципального района Ленинградской области (далее - Инструкция) согласно приложению.
2. Постановление подлежит размещению на официальном сайте Заклинского сельского поселения Лужского муниципального района
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Сергеева А.В.

Глава администрации
Заклинского сельского поселения



С.В. Сомихин

**Инструкция по организации работы с обращениями граждан в Администрации
Заклинского сельского поселения Лужского муниципального района
Ленинградской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.2. Настоящая Инструкция устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок организации личного приема граждан, должностных и других лиц (далее - граждан) в Администрации Заклинского сельского поселения Лужского муниципального района Ленинградской области (далее - Администрация).

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - направленные в Администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию;

Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан, в т.ч. юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию нормативных правовых актов Администрации, по развитию общественных отношений, улучшению деятельности Администрации в социально-экономической и иных сферах;

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 Администрации и должностных лиц, либо критика деятельности Администрации и должностных лиц;

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

5) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Администрации, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Администрацию по уже рассматривавшемуся вопросу;

7) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

8) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

9) обращение члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации - документ, направленный в Администрацию, с сообщением о

нарушениях закона, а также с просьбой о предоставлении информации, сведений или документов по вопросам, связанным с их деятельностью, не оформленный как запрос;

10) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации;

11) исполнитель- сотрудник Администрации, которому в соответствии с резолюцией главы Администрации (лица, исполняющего обязанности) поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа заявителю.

1.4. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на главу Администрации.

1.5. Организация работы по приему, учету, регистрации обращений граждан и передача их исполнителям Администрации для рассмотрения, контролю за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется специалистом Администрации.

1.6. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с номера 1.

1.7. Глава Администрации несет персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное разрешение.

1.8. Рассмотрению и разрешению должностными лицами в пределах компетенции Администрации подлежат письменные и устные обращения граждан.

1.9. Работа с обращениями граждан в Администрации основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается на официальном сайте и в местах, доступных для посетителей.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Администрации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

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

2. Регистрация и учёт письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие в письменной форме обращения граждан подлежат обязательной регистрации в СЭД ЛО в течение трёх дней с момента их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней. К регистрационной карточке обращения в СЭД ЛО прикрепляется сканированный образ обращения, поступившего на бумажном носителе, или обращение, поступившее в виде электронного документа.

2.2. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) специалистом-делопроизводителем Администрации, проверяется правильность их адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Все конверты, направленные гражданами в адрес Администрации, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию.

2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, либо обнаружения недостатка упоминаемых автором документов в учетные формы вносятся соответствующие отметки. Конверт хранится вместе с

обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения в случае, если заявитель не указал своего почтового адреса в своем обращении.

2.5. Учет обращений осуществляется в электронной базе данных (СЭД ЛО).

2.6. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; регистрационный номер; фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения (или наименование юридического лица), его адрес (адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, исходящий номер и его дата (если имеется); краткое содержание обращения; фамилия и резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, название структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя); дата и результаты рассмотрения обращения; сведения о постановке на контроль.

2.7. В учетных формах может предусматриваться графа "Примечание" для внесения дополнительных сведений об обращении.

2.8. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.9. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп (наклейка), в котором указывается дата поступления обращения и учетный номер. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.11. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в учетные формы вносятся фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ или чьи фамилия и адрес стоят первыми. В учетных формах в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное".

2.12. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование органа (организации), в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (или адрес электронной почты, или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата. Обращения в письменной форме, в которых не указаны фамилия автора и адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимные обращения), регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора указывается отметка "анонимное". Ответ на анонимное обращение не дается. После рассмотрения анонимного обращения соответствующим должностным лицом оно направляется в дело. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

2.13. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) на сайте Администрации применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.14. Граждане, записавшиеся на личный приём, регистрируются в СЭД ЛО.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с её компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение срока, установленного законодательством.

3.2. После регистрации обращения граждан передаются главе Администрации или лицу, замещающему его в установленном порядке (далее - глава Администрации), для принятия решения по рассмотрению поступивших обращений, нанесения резолюции и назначения ответственного исполнителя.

3.3. В Администрации обращения граждан рассматриваются заместителем главы Администрации, уполномоченными специалистами Администрации (далее - исполнители) в соответствии с их компетенцией.

3.4. Резолюция на обращение наносится главой Администрации и вносится в СЭД ЛО.

3.5. В соответствии с резолюцией главы Администрации копии обращения граждан передаются специалистом-делопроизводителем Администрации исполнителям.

3.6. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата. Резолюция оформляется на свободном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее 1/4 стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

3.7. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

3.8. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче (перенаправлении) обращения для рассмотрения (ч. 3 ст. 8 Закона) в соответствующий (ие) орган (ны), в компетенцию которого (рых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч. 2 ст. 11 Закона);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

3.9. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Администрации, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган по принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель. Переадресация обращения и уведомление гражданина осуществляется специалистом Администрации сопроводительным письмом, которые оформляются на бланке Администрации, и подписываются главой Администрации.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

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

3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.12. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.11 настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается должностным лицом, гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

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

3.14. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, исполнитель обязан 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.

3.15. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем. По результатам проверки исполнителем готовится заключение о результатах проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений. Заключение подписывается исполнителем, согласовывается и утверждается соответствующим должностным лицом. Заключение не составляется в случае, если заявитель просит дать разъяснения по поставленным в обращении вопросам, не требующим проведения проверки, или в случае, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.16. Ответ заявителю готовится исполнителем на бланке Администрации на основании утвержденного заключения (если оно составлялось), визируется и подписывается главой Администрации (или лицом, его замещающим).

3.17. В случае если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким исполнителям, специалист-делопроизводитель Администрации, осуществляющий регистрацию обращений граждан, готовит соответствующее количество копий для каждого исполнителя. Ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции. Проекты ответов заявителям должны представляться исполнителю, который указан в поручении первым. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

3.18. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

3.19. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.20. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в учетных формах проставлена первой в соответствии с пунктом 2.11 настоящей Инструкции.

3.21. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) принимается руководителем.

3.22. По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.23. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены. Решение о прекращении переписки на основании служебного письма исполнителя принимается главой Администрации, оформляется на бланке Администрации и подписывается главой Администрации (лицом его замещающим).

3.24. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.25. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.26. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.27. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.28. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в Администрации, подписываются главой Администрации. Ответ гражданину предоставляется на подпись главе Администрации не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.29. Ответы заявителям печатаются на бланках Администрации установленного образца и после регистрации направляются простым почтовым отправлением или выдаются на руки заявителям под роспись.

3.30. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. В этом случае ответ гражданину направляется по почтовому адресу, адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.31. Письменные обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, правительства Ленинградской области и иных федеральных государственных органов, а также органов прокуратуры, рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией. В случае если указанные органы запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения направленных ими письменных обращений граждан, исполнителем направляется копия ответа заявителю и в их адрес.

4. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; снятие обращений с контроля.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан обеспечивается специалистом Администрации, на которого возложена данная работа.

4.4. Контролю подлежат все поступившие обращения в письменной форме граждан, подлежащие рассмотрению.

4.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения главой Администрации в соответствии с его резолюцией. Снятие с контроля поручения по рассмотрению обращения гражданина осуществляется:

при представлении исполнителем копии подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю по существу обращения;

при представлении исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

при оформлении переадресации обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,

4.6. Обращения в письменной форме рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

4.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Закона, глава Администрации вправе по письменному ходатайству исполнителя продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Ходатайство о продлении срока рассмотрения обращения подается главе Администрации не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения. В резолюции главы Администрации, продлевающего срок исполнения, должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель письменно уведомляет автора обращения и специалиста Администрации, ответственного за контроль по обращениям граждан.

5. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

5.1. После подписания ответа автору письменного обращения само обращение и связанные с его рассмотрением материалы передаются специалисту Администрации для подшивки в дело. Материалы по обращениям граждан, формируются в дела и хранятся в Администрации в соответствии со сроками, определенными номенклатурой дел.

5.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности: регистрационная карточка, лист резолюции по письменному обращению (при наличии); обращение в письменной форме, приложения к нему (если они имеются); копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются), сопроводительное письмо и уведомление гражданину о перенаправлении обращения по компетенции, ходатайство с резолюцией о продлении срока рассмотрения; заключение по результатам рассмотрения обращения (если оно имеется); материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

5.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому

должностному лицу в блок документов по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

5.4. Запрещается разъединять блок документов по рассмотрению обращения гражданина, а также изымать из него какие-либо документы.

5.5. Материалы по обращениям в письменной форме граждан, сгруппированные в блоки в хронологическом порядке по регистрационным номерам хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

5.6. В системе СЭД ЛО формируются электронные дела по рассмотрению обращений граждан в соответствии с номенклатурой дел Администрации

5.7. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным обращениям у исполнителей.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Администрации проводится главой Администрации и заместителем главы Администрации, правомочным принимать решения по вопросам, отнесенным к его компетенции.

6.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются распоряжением Администрации. Информация о часах и месте приема граждан (график приема) размещается на сайте Администрации, в доступных для граждан местах.

6.3. Запись на прием к главе Администрации осуществляется в Администрации специалистом Администрации накануне дня приема с 8-00 до 17-00 и в день приема с 8-00 до 14-00.

6.4. Заместитель главы Администрации ведет регистрацию устного приема на карточках или в журнале установленной формы (Приложение 1 к Инструкции).

В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию Администрации, должностным лицом, проводившим прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.5. Гражданин, обратившийся на личный прием должен предъявить документ, удостоверяющий личность. До начала проведения личного приема гражданин подписывает письменное согласие на обработку персональных данных по форме согласно приложению 2 к Инструкции

6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в нем вопросов.

6.7. Все обращения в письменной форме граждан, поступившие в ходе личного приёма, регистрируются в Администрации в течение трёх дней и рассматриваются в установленном порядке.

7. Организация работы с обращениями граждан

7.1. Справочную работу по законченным делопроизводством обращениям граждан в Администрации ведет специалист Администрации.

7.2. 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

7.3. Анализ состояния работы с обращениями граждан в Администрации осуществляется ежеквартально.

Журнал учета личного приема граждан в Администрации Заклинского сельского поселения
Лужского муниципального район Ленинградской области

п/п	Дата приема	Ф.И.О., адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. и должность должностного лица, ведущего прием	Результат рассмотрения обращения	Примечание
	2	3	4	5	6	7

Приложение N 2
к Инструкции

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)
в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", зарегистрирован (а) по адресу: _____

документ, удостоверяющий личность: _____

(наименование документа, N, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе)

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество представителя субъекта персональных данных)
Зарегистрирован (а) по адресу: _____

документ, удостоверяющий личность: _____

(наименование документа, N, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе)

Доверенность от " ____ " _____ 20 ____ г. N _____ (или реквизиты иного документа, _____ подтверждающего _____ полномочия _____ представителя)

в целях _____

(указать цель обработки данных)

даю согласие Администрации Заклинского сельского поселения Лужского муниципального района, находящейся по адресу: 188270, Ленинградская область, Лужский район, деревня Заклинье, ул. Новая, д. 22, на обработку моих персональных данных, а именно: Фамилия, имя, отчество, адрес регистрации (места жительства), номер телефона, адрес электронной почты, дата рождения, медицинские сведения (отметить значком "" перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных), то есть на совершение действий, предусмотренных п.3 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

" ____ " _____ 20 ____ г.

Субъект персональных данных:

_____ / _____