

Утверждено
Решением Общественного совета
Муниципального образования
городской округ Керчь
Республики Крым
Протокол № 8 от 20 сентября 2018 г.

ИНСТРУКЦИЯ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ОБЩЕСТВЕННОМ СОВЕТЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ КЕРЧЬ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Общественном совете муниципального образования городской округ Керчь (далее – Общественный совет) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Рассмотрение обращений граждан в Общественном совете осуществляется членами Общественного совета или ее органами (комиссиями, рабочими группами). Рассмотрение обращений граждан, связанных с разъяснением норм действующего законодательства может быть возложено Председателем Общественного совета (далее – Председатель) на уполномоченных сотрудников аппарата Общественного совета (далее – Аппарат).

2.1 Подготовку к рассмотрению и надлежащее оформление обращений осуществляет Секретарь Совета.

2.3. Ответы на обращения от имени Общественного совета подписываются Председателем Общественного.

3. Рассмотрение обращений включает в себя следующие этапы:

1) прием и первичную обработку обращений;

2) регистрацию и учет обращений;

3) принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;

4) рассмотрение обращений по существу или направление их по принадлежности и принятие по ним решений;

5) подготовку и направление ответов на обращения;

6) хранение обращений и материалов по их рассмотрению;

7) личный прием граждан;

3. Положения Инструкции не распространяются на правоотношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений, которые регулируются в

ином порядке, установленном международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

4. Для целей Инструкции применяются следующие основные термины:

4.1. Обращение гражданина - направленное в Общественный совет в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к членам Общественного совета.

4.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

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

4.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

II. Обязанности и права членов Общественного совета (ее органов) при рассмотрении обращения

6. Члены Общественного совета обязаны:

6.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина.

6.2. Принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

6.3. Направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 17, 23, 46, 47.5.1, 47.5.2., 47.5.3., 64, 73 настоящей Инструкции.

6.4. Уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

6.5. Не разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, ставшие известными при рассмотрении обращения. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.6. Обеспечить сохранность и конфиденциальность документов, относящихся к предмету проверки по обращению.

7. Гражданину, обращение которого рассматривается в Общественном совете, должна быть обеспечена возможность:

7.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

7.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую законом тайну.

7.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных 17, 23, 46, 47.5.1, 47.5.2., 47.5.3., 64, 73 настоящей Инструкции, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация представлена в письменной форме на бумажном носителе (далее - письменное обращение) в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

9. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные Общественным советом в связи с рассмотрением его обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

10. Члены Общественного совета (его органы) вправе:

10.1. Направлять в установленном порядке запросы для получения необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам.

10.2. Истребовать в установленном порядке из указанных органов документы и материалы, относящиеся к предмету проверки по обращению.

10.3. Знакомиться с документами и материалами, имеющими значение для рассмотрения обращения. В случае необходимости приобщать их копии к обращению.

10.4. Выезжать по решению Председателя на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

III. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

11. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан в Общественном совете осуществляется путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Керченского горсовета (далее – Официальный сайт), а также путем предоставления соответствующей информации по телефону.

12. Информирование по телефону о поступлении обращения и результатах его рассмотрения, а также разглашение данной информации посторонним лицам запрещаются.

IV. Прием и первичная обработка обращений

13. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

13.1. Наименование органа, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) Председателя или члена Общественного совета.

13.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

13.3. Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

13.4. Личную подпись и дату.

14. Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

14.1. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

14.2. Адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

15. К интернет обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы или их копии в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

16. В письменном обращении и интернет обращении следует изложить суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.

17. Отсутствие сведений о фамилии гражданина, почтовом либо электронном адресе для направления ответа являются основанием для оставления обращения без ответа.

18. К рассмотрению принимаются обращения, направленные посредством: операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции по местонахождению Общественного совета, официальных сайтов, а также обращения, полученные в ходе личного приема.

19. Делопроизводство по обращениям в Общественном совете осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения в установленном порядке.

20. Для приема интернет обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином

сведений, предусмотренных настоящей Инструкцией.

21. Интернет-обращение распечатывается секретарём Общественного совета. Дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

22. Первичная обработка обращений, поступивших по почте, осуществляется секретарём Общественного совета.

23. Перед вскрытием почтового отправления проверяется соответствие его доставки указанным на нем адресным данным. Ошибочно полученные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

24. Все конверты, поступившие в Общественный совет, подлежат вскрытию. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Допускается копирование почтового конверта (пакета) нестандартного формата.

25. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи упомянутых гражданином либо содержащихся в описи документов составляется акт в соответствии с установленными требованиями делопроизводства.

V. Регистрация и учет обращений

26. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в срок, не позднее двух рабочих дней со дня их поступления.

27. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

28. Письменные обращения, адресованные в Общественный совет либо на имя ее Председателя, регистрируются и учитываются секретарём Общественного совета.

29. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера "1". В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации.

30. При регистрации письменного обращения на лицевой стороне первого листа указываются дата регистрации и регистрационный номер. Если обращение поступило из организации, указанные реквизиты проставляются на сопроводительном письме.

31. В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц нескольких обращений с одним сопроводительным письмом, регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом сопроводительное письмо копируется для всех обращений.

32. Регистрация поступивших обращений граждан ведется в электронной картотеке.

33. При регистрации обращения перед его порядковым номером проставляется первая буква фамилии гражданина. (Например: В-10).

34. При регистрации обращения гражданина, поступившего с

сопроводительным документом от должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, проставляется отметка о наименовании органа или должностного лица, направившего обращение.

35. Все обращения регистрируются по дате в хронологическом порядке.

36. Обязательному учету подлежат следующие сведения об обращении:

37.1. Регистрационный номер – в графе: «номер документа»;

37.2. Дата регистрации – в графе: «дата поступления»;

37.3. Характеристики обращения (заявление «З», предложение «П», жалоба «Ж», запрос информации «И») – в графе: «№ отдела контроля»;

37.4. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или инициалы заявителя. Наименование органа или должностного лица, направившего обращение (при наличии) – в графе «наименование корреспондента»; Также в данной графе указывается на поступление коллективного обращения с обозначением буквы «К».

37.5. Краткое содержание, отражающее суть обращения, а также кому оно адресовано – в графе «краткое содержание документа».

37.6. Дата, направления обращения на исполнение (дата резолюции) – в графе: «дата направления на выполнение»;

37.8. Срок исполнения обращения согласно законодательству – в графе: «установленный срок исполнения»;

37.9. Дата предоставления ответа по обращению и результат его рассмотрения – в графе: «фактический срок исполнения».

38. Коллективные обращения учитываются по первой разборчиво указанной фамилии заявителя. В случае, если в обращении указывается фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ, регистрационный буквенный индекс указывается в соответствии с этой фамилией.

39. Коллективные обращения без указания фамилий обратившихся регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, откуда они поступили. В таком случае в графе: «наименование корреспондента» проставляется отметка "К" и указывается общее количество обратившихся граждан.

40. Анонимные обращения регистрируются в графе: «наименование корреспондента», о чём проставляется отметка "АН".

41. Представленные гражданином дополнительные документы и материалы по обращению либо просьба об их истребовании подлежат регистрации под тем же индексом, который присвоен основному обращению.

VI. Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения

42. Зарегистрированные обращения предварительно могут рассматриваться секретарём Общественного совета, который определяет соответствие обращения установленным законодательством требованиям и порядок его рассмотрения по существу.

43. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в органы

государственной власти и органы местного самоуправления, а также их должностным лицам, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

44. Обращение, а также его копии (в случае направления обращения в несколько адресатов) содержащее вопросы, решение которых не относится к полномочиям Общественного совета, в течение семи дней со дня регистрации подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем письменно уведомляется гражданин.

45. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости Общественный совет вправе запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения этого обращения.

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

47. По обращениям, поступившим на рассмотрение в Общественный совет, принимается одно из следующих решений:

47.1. Принять к рассмотрению по существу, в том числе с передачей на рассмотрение одному из органов Общественного совета.

47.2. Направить обращение по принадлежности в соответствии с компетенцией в органы государственной власти, органы местного самоуправления.

47.3. Приобщить аналогичное обращение к материалам проверки по первому обращению, если его рассмотрение не окончено.

47.4. Признать обращение анонимным.

47.5. Не проводить проверку по обращению:

47.5.1. Если оно признано уполномоченным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

47.5.2. Если оно признано уполномоченным лицом некорректным по изложению или форме (обращение неясного и невразумительного содержания, а также обращение, текст которого не поддается прочтению, либо написан на обрывках бумаги, плакатах и других предметах).

47.5.3. Если оно признано анонимным.

48. О повторных обращениях докладывается Председателю с приложением материалов по предыдущим обращениям.

49. Организационное решение Председателя по обращению оформляется в форме резолюции на отдельном листе бумаги с указанием номера обращения и даты его регистрации.

49. В резолюции по обращению в письменном виде определяется ответственное за рассмотрение обращения лицо и его непосредственный исполнитель.

50. При подготовке обращения к рассмотрению и его изучении Председателем Общественного совета допускается выделять отдельные участки текста, имеющие значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

VII. Рассмотрение обращения по существу

51. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.

52. Сроки рассмотрения обращений, поступивших в Общественный совет исчисляются с даты регистрации обращения.

53. Срок рассмотрения обращения, поданного в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты проведения личного приема.

54. Обращения, поступившие в Общественный совет в соответствии с ее компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день.

55. В течение срока, отведенного на подготовку ответа, принимается решение: о предоставлении заявителю разъяснений норм действующего законодательства председателем Общественного совета, о создании рабочей группы по рассмотрению обращения, либо о передаче обращения на рассмотрение комиссии Общественного совета или ее членам. В таких случаях, а также в случае необходимости направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения обращения по решению Председателя может быть продлен с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.

57. При рассмотрении обращения по существу непосредственный исполнитель (исполнители):

57.1. Внимательно и всесторонне изучают содержание обращения, необходимые сведения, документы и материалы.

57.2. Определяют суть заявления, предложения или жалобы.

57.3. Устанавливают достаточность изложенных в обращении сведений, а также имеющихся документов и материалов для выработки и принятия решения.

57.4. Уточняют при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просят представить отсутствующие документы (по телефону, при наличии в обращении сведений об абонентском номере). В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов.

57.5. Осуществляют подготовку запросов для получения необходимых сведений, документов и материалов.

57.6. Изучают и анализируют полученные сведения, документы и материалы.

57.7. Устанавливают факты и обстоятельства, имеющие значение для принятия решения по обращению.

57.8. Оценивают достоверность сведений, являющихся основанием для принятия решения по обращению.

57.9. Устанавливают обоснованность доводов гражданина.

57.10. Осуществляют подготовку заключения о результатах рассмотрения обращения и представляют его Председателю Общественного совета.

58. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "предложение", оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод о возможности его принятия или отклонения. О результатах рассмотрения предложения гражданину направляется ответ.

59. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "заявление", выделяется действие, о совершении которого просит заявитель. При наличии достаточных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения заявления в рамках полномочий Общественного совета.

60. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "жалоба", устанавливается степень общественной значимости событий, о которых изложено в обращении. Проводится анализ публикаций в средствах массовой информации по изложенной теме, изучается вероятность общественной опасности, а также проводится проверка обоснованности каждого довода гражданина. По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий), а также при необходимости порядок обжалования принятого решения.

61. Для обобщения результатов проведенной работы по жалобе членами Общественного совета, его комиссиями или рабочей группой может быть предложено проведение ряда мероприятий, предусмотренных Законом Республики Крым «Об Общественном совете Республики Крым» и Положением «Об общественном совете муниципального образования городской округ Керчь».

62. По итогам рассмотрения обращения, в том числе, полученного в ходе приема граждан, субъектом, рассматривающим обращение, оно должно быть определено как:

62.1. "Удовлетворенное" - предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению. Удовлетворенными считаются также отдельные обращения, поступившие в Общественный совет, которые не подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством.

62.2. "Не удовлетворенное" - требования гражданина, изложенные в обращении, признаны необоснованными или незаконными. Не удовлетворенными считаются анонимные обращения, списанные в дело без проведения проверки и ответа гражданину, а также обращения, переписка по которым прекращена.

62.3. "Разъясненное" - обращение, в котором не содержалось просьб об

удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, разъяснены вопросы правового или иного характера, а также порядок обжалования судебных решений. К данной группе относятся также обращения, некорректные по содержанию, изложению или форме.

63. Результатом рассмотрения обращений, в том числе полученных в ходе приема граждан, являются письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину, по существу всех поставленных им вопросов.

63.1. Письменное или направленное в форме электронного документа, либо устное, данное на личном приеме уведомление гражданина может быть:

63.1.1. Об оставлении его обращения без ответа по существу с изложением причин.

63.1.2. О переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

63.1.3. Принятие решения о списании обращения в номенклатурное дело без ответа на основании докладной записки сотрудника, осуществляющего рассмотрение.

64. Переписка с гражданином по вопросу, на который ему ранее давался ответ, прекращается решением Председателя Общественного совета о признании неоднократного обращения безосновательным. От имени Общественного совета гражданину письменно сообщается о прекращении с ним переписки с подробным обоснованием решений, принятых по поставленным вопросам, и указанием реквизитов предыдущих ответов.

65. Последующие обращения проверяются на предмет отсутствия новых доводов и обстоятельств, требующих дополнительной проверки, и без рассмотрения по существу списываются на основании докладной записки секретаря Общественного совета.

66. Заявление от гражданина о прекращении рассмотрения обращения регистрируется в общем порядке.

VIII. Подготовка и направление ответа на обращение

67. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке.

68. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее с личного приема, направляется за подписью Председателя Общественного совета.

69. Подготовка проекта ответа осуществляется членами Общественного совета с участием уполномоченного специалиста горсовета.

70. Текст ответа составляется в официально-деловом стиле с указанием организации, откуда поступило обращение, а также всех обращений, объединенных в один материал, без нерасшифрованных служебных аббревиатур.

71. Гражданину на одно его обращение направляется один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

72. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, достоверным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

73. Ответ на обращение не дается:

73.1. Если обращение признано анонимным.

73.2. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

73.3. Если обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме.

73.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общественного совета.

73.5. Если в обращении обжалуется судебное решение.

74. Обращение оставляется без ответа на основании резолюции Председателя.

75. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, указанного в обращении первым или в качестве адресанта, либо в организацию. В тексте ответа указывается, что ответ направляется на коллективное письмо.

76. Проект ответа готовится в двух экземплярах, один из которых изготавливается на бланке. Зарегистрированные первый экземпляр ответа, изготовленный на бланке - направляется заявителю, второй экземпляр - вместе с материалами по обращению формируются для архивного хранения.

77. Ответ на интернет-обращение после регистрации направляется в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде. Подписанный оригинал ответа, при направлении его в электронном виде, приобщается к материалу по обращению.

IX. Хранение документов по обращениям граждан

78. Материалы по письменным обращениям формируются в отдельные номенклатурные дела, где они не сшиваются между собой, располагаются в хронологическом порядке исходя от даты их списания.

79. Не допускается прием на хранение нерассмотренных письменных обращений.

X. Порядок организации и проведения личного приема граждан

80. Личный прием граждан осуществляется Председателем Общественного совета, его заместителем, секретарём Общественного совета, а также её членами. Допускается проведение личного приема руководителем рабочей группы, созданной для рассмотрения поступившего обращения.

81. Личный прием осуществляется в специально выделенных для этих

целей помещений. Члены Общественного совета вправе осуществлять личный прием в местах по своему усмотрению.

82. Проведение приема Председателем, его заместителем и секретарём организует уполномоченный специалист горсовета. Члены Общественного совета могут организовывать прием самостоятельно.

83. Прием в Общественном совете осуществляется по предварительной записи по графику, который утверждается Председателем Общественного совета на полугодие.

84. Информация о времени, дате и месте проведения приема в Общественном совете, размещается на официальном сайте горсовета. При размещении информации также указывается номер телефона, по которому осуществляется запись на прием.

85. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется в Журнале записей на прием к членам Общественного совета (приложение № 1), в котором содержится следующая информация:

85.1. Дата и время проведения приема;

85.2. Ф.И.О. члена Общественного совета, который будет проводить прием;

85.3. Ф.И.О. гражданина, записавшегося на прием, его социальный статус и место проживания;

85.4. Вопрос, по которому обращается гражданин.

86. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа гражданину в приеме.

87. Во время приема гражданин предъявляет лицу проводящему прием документ, удостоверяющий его личность

88. При проведении личного приема заполняются Карточки личного приема в письменной или электронной форме (приложение N 2).

89. В карточку личного приема вносятся следующие сведения:

89.1. Дата приема.

89.2. Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина.

89.3. При необходимости - почтовый адрес для направления письменного ответа.

89.4. Фамилия, инициалы члена Общественного совета, осуществляющего прием.

89.5. Содержание обращения в устной форме на личном приеме

89.6. Информация о результатах приема.

90. Заполненные карточки личного приема в тот же день передаются специалисту горсовета для их учета.

91. Карточки личного приема учитываются в хронологическом порядке по дате. Ведение картотеки личного приема предусматривается номенклатурой дел.

92. Если для рассмотрения вопроса, с которым обратился гражданин, необходимо обратиться в компетентный орган - гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

93. В случае если изложенные в устном обращении факты и

обстоятельства являются очевидными и, для рассмотрения обращения достаточно разъяснения норм действующего законодательства:

93.1. Ответ, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе приема, о чем проставляется отметка в карточке личного приема.

93.2. Если гражданин просит представить письменный ответ, или изложенные им обстоятельства, подлежат дополнительной проверке - заявитель подает свое обращение в письменном виде, которое в свою очередь подлежит регистрации, учету и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

94. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

95. В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, по основаниям, предусмотренным настоящей Инструкцией.

96. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

Приложение № 1

ЖУРНАЛ ЗАПИСИ

НА ПРИЕМ К ЧЛЕНАМ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

№ п/п	Дата и время проведения приема	Ф.И.О. члена Общественного совета, который проводит прием	Ф.И.О. гражданина, его социальный статус, место проживания.	Тематика обращения
1	2	3	4	5

Приложение № 2

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ЧЛЕНАМИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КЕРЧЬ

Лицевая сторона

| Фамилия, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии) |

| Почтовый адрес для направления ответа
(при необходимости) |

| Дата приема |

| Лицо, осуществляющее прием _____
(фамилия, инициалы) |

| Содержание устного обращения |

| Информация о результатах приема |

Оборотная сторона

| Принято письменное обращение. Направлено в |

" __ " 20__ г. |

Регистрационный №

Примечание