УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 14 апреля 2016 г. N 42

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ

С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРОВЕДЕНИЮ ЛИЧНОГО

ПРИЕМА ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ

ПРОЕКТОВ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов

(в ред. приказов УИП Новосибирской области

от 05.04.2017 N 40, от 23.01.2018 N 10, от 09.04.2018 N 40,

от 19.07.2018 N 78, от 19.03.2019 N 21)

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации", приказываю:

1. Утвердить Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и организаций, проведению личного приема граждан в управлении информационных проектов Новосибирской области.

2. Приказы управления информационных проектов Новосибирской области от 06.02.2015 N 34, от 07.05.2015 N 95, от 15.12.2015 N 208 признать утратившими силу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления

С.Е.МАТВИЕНКО

Утверждена

приказом

управления информационных проектов

Новосибирской области

от 14.04.2016 N 42

ИНСТРУКЦИЯ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ,

ПРОВЕДЕНИЮ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ

ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов

(в ред. приказов УИП Новосибирской области

от 05.04.2017 N 40, от 23.01.2018 N 10, от 09.04.2018 N 40,

от 19.07.2018 N 78, от 19.03.2019 N 21)

I. Общие положения

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и организаций, проведению личного приема граждан в управлении информационных проектов Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и коллективных) и организаций (далее - обращений), поступающих в управление информационных проектов Новосибирской области (далее - управление), а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в управлении.

Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), другими законами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции.

2. Рассмотрение обращений осуществляется специалистами структурных подразделений управления. Ответ заявителю подписывается начальником управления.

3. Граждане имеют право обращаться в управление:

- письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

- в форме электронного документа;

(абзац введен приказом УИП Новосибирской области от 19.07.2018 N 78)

- лично (на личных приемах);

- устно (по справочному телефону): (383) 218 06 36.

График работы справочного телефона: понедельник - четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 17.00.

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений

4. Письменные обращения, поступившие в управление (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факсу, электронной почте, Интернету и другим), подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

По поручению начальника управления рассмотрение обращений может производиться с выездом на место.

Почтовый адрес для письменных обращений:

Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630011.

Адрес электронной почты: kanv@nso.ru.

Телефон (факс): (383) 218-06-36.

5. Прием и регистрацию поступивших в управление письменных обращений осуществляет специалист управления, ответственный за организацию работы и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан, организацию личного приема граждан в управлении (далее - специалист управления).

6. Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в управление, без их согласия.

Абзац исключен. - Приказ УИП Новосибирской области от 09.04.2018 N 40.

7. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

8. При получении письменных обращений специалист управления проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также поступившие обращения проверяются на повторность.

9. Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

а) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

б) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомления о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(п. 9 в ред. приказа УИП Новосибирской области от 23.01.2018 N 10)

10. Информация в письменных обращениях, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности управления и его должностных лиц, принимается к сведению.

11. Подготовка ответов на письменные обращения по вопросам, касающимся разъяснения правовых актов управления, осуществляется отделом правового, организационного и кадрового обеспечения управления.

12. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суд действий или решений должностных лиц, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом управления, принимавшим обжалуемое решение (совершавшим обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей отдела правового, организационного и кадрового обеспечения управления.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

12.1. Ответ на обращение подписывается начальником управления.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление или начальнику управления в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление или начальнику управления в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление или начальнику управления обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(п. 12.1 введен приказом УИП Новосибирской области от 23.01.2018 N 10)

13. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

а) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

(в ред. приказа УИП Новосибирской области от 09.04.2018 N 40)

б) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в) 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;

г) 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.

(пп. "г" введен приказом УИП Новосибирской области от 23.01.2018 N 10)

14. 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, начальник управления 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

14.1. В случае поступления в управление или начальнику управления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем 2 пункта 12.1 настоящей Инструкции на официальном сайте управления 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.

(п. 14.1 введен приказом УИП Новосибирской области от 23.01.2018 N 10)

15. Начальник управления при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

III. Регистрация письменных обращений

и порядок их рассмотрения

16. Регистрация письменных обращений осуществляется в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений специалистом управления.

17. При первичной обработке письменных обращений и оформлении регистрационных карточек (приложение N 1) определяется их тематическая принадлежность, после чего обращения передаются на рассмотрение начальнику управления. При необходимости обращения также направляются руководителям организаций, находящихся в ведомственном подчинении управления.

18. Если для принятия решения по конкретному обращению требуется участие нескольких структурных подразделений управления, начальником управления определяется ответственное лицо, которое координирует работу структурных подразделений управления по рассмотрению данного обращения.

19. В регистрационную карточку (приложение N 1) писем вносятся номер и дата регистрации (номер имеет цифровое обозначение).

Обращения одного и того же гражданина, поступающие в управление в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

В случае если письменное обращение поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, из Законодательного Собрания Новосибирской области, администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, указывается соответственно направивший его орган.

20. При регистрации обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях, сопроводительный листок и регистрационная карточка оформляются в том же порядке.

21. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

22. Регистрационная карточка писем распечатывается в двух экземплярах.

23. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения. Обращение передается на рассмотрение начальнику управления.

24. Обращения, которые были направлены начальнику управления, возвращаются специалисту управления для занесения резолюции начальника управления в регистрационную карточку и передаются в структурные подразделения управления для исполнения резолюции. Если в резолюции начальника управления (его заместителя) указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается руководителю структурного подразделения управления, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

Специалист управления ставит обращение на контроль в системе электронного документооборота.

25. Письменные обращения после регистрации передаются начальникам структурных подразделений управления.

При этом обращение не может направляться на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого в нем обжалуется.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действий (бездействия) должностных лиц управления в связи с рассмотрением обращений направляются начальнику управления.

26. Руководители структурных подразделений управления в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организуют всестороннее изучение вопроса, запрашивают дополнительные материалы, привлекают экспертов, выезжают на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию управления, они в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Перенаправление таких обращений осуществляет специалист управления, которому в соответствии с резолюцией начальника управления обращение передано на исполнение.

27. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте "б" пункта 13 настоящей Инструкции.

(в ред. приказа УИП Новосибирской области от 19.03.2019 N 21)

28. Предложения, заявления и жалобы, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом.

29. По требованию граждан и организаций им предоставляется возможность знакомиться со всеми материалами, связанными с рассмотрением их обращений в управлении, заключениями экспертов, результатами проверок. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в управлении, если указанные письменные ответы не были получены гражданами и организациями по независящим от них обстоятельствам.

IV. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц управления

30. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица управления в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

31. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица управления в связи с рассмотрением обращения начальника управления - к Губернатору Новосибирской области, заместителю Губернатора Новосибирской области, осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности управления в соответствии с их полномочиями.

32. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

V. Оформление дел

33. Все письменные обращения вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются специалисту управления, который формирует их в дело и подшивает в папку.

34. В папку вкладываются:

подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

регистрационная карточка обращения;

резолюция должностного либо уполномоченного на то лица;

копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение (при наличии);

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

35. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся у специалиста управления в соответствии с номенклатурой дел управления. По окончании указанного в номенклатуре срока дела уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

36. Личный прием граждан в управлении проводится начальником управления еженедельно по пятницам (далее - единый день приема). Начало проведения личного приема - 14.00. Начальник управления ведет личный прием граждан в своем служебном помещении (кабинете).

37. Предварительную запись граждан на личный прием к начальнику управления осуществляет специалист управления.

В случае невозможности проведения начальником управления личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой либо по иной уважительной причине, прием проводится замещающим его лицом.

38. При проведении записи на личный прием граждан специалист управления вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для рассмотрения начальником управления на личном приеме.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

37. При проведении начальником управления личного приема граждан специалистом управления заполняются карточки приема граждан по форме согласно приложению N 2 к настоящей Инструкции сразу после проведения приема.

38. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

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

41. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

43. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

VII. Сроки рассмотрения обращений, организация контроля

за их рассмотрением и подготовка аналитической информации

44. Обращения, относящиеся к компетенции управления, согласно Федеральному закону, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу начальник управления вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом лицо, направившее обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

45. Общий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляет начальник управления. Он же подписывает ответы на обращения и принимает решения о снятии их с контроля.

Руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за соблюдение положений настоящей Инструкции.

46. Рассмотрение обращений депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области", Федеральным законом.

(п. 46 в ред. приказа УИП Новосибирской области от 05.04.2017 N 40)

47. При постановке обращения на контроль для формирования дела с оригинала обращения и приложенных к нему документов (при необходимости) снимается копия.

48. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа автору обращения на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным государственным органом, органом местного самоуправления.

49. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений, направленных в структурные подразделения управления, осуществляется специалистом управления.

50. Аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом управления ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, идущего за отчетным, по форме согласно приложению N 3 к настоящей Инструкции. В случае необходимости информация об обращениях запрашивается в структурных подразделениях управления.

Приложение N 1

к Инструкции

по организации работы с

обращениями граждан и организаций,

проведению личного приема граждан в

управлении информационных проектов

Новосибирской области

 РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

┌───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ ┌─────┐ ┌──────────┐ ┌────────────────────────┐ │

│ Входящий N │ │ от │ │ Тип обращения │ │ │

│ └─────┘ └──────────┘ └────────────────────────┘ │

│ ┌─────────────────────────┐ ┌───────┐ ┌───────┐ │

│ Заявитель │ │ Соц. пол. │ │ Льготы │ │ │

│ └─────────────────────────┘ └───────┘ └───────┘ │

│ ┌─┐ ┌───────┐ │

│ │ │ Коллективное Участн. ВОВ │ │ │

│ └─┘ └───────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌────────────────┐ ┌─┐ ┌──────────┐ ┌───────────┐ │

│ Вышестоящая │ │ │ │ к из в/с Исх. дата │ │ N │ │ │

│ организация └────────────────┘ └─┘ └──────────┘ └───────────┘ │

│ ┌───────────────────────────────┐ ┌───────────┐ │

│ Улица/дом │ │ Город/поселок │ │ │

│ └───────────────────────────────┘ └───────────┘ │

│ ┌───────────────────────────────┐ ┌───────────┐ │

│ Район │ │ Область │ │ │

│ └───────────────────────────────┘ └───────────┘ │

│ ┌──────────┐ ┌───────────┐ │

│ Индекс │ │ Страна │ │ │

│ └──────────┘ └───────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────┐ │

│ Содержание │ │ │

│ └─────────────────────────────────────────────────────────────────────┘ │

│ ┌──────────────────────────┐ ┌─┐ │

│ Исполнитель │ │ │ │ Направлено в другую организацию │

│ └──────────────────────────┘ └─┘ │

│ ┌──────────────────────────┐ │

│ Тема │ │ │

│ └──────────────────────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌─┐ ┌─┐ ┌──────────┐ │

│ Контроль │x│ На контроле │ │ Б/к Контр. срок │ │ │

│ └─┘ └─┘ └──────────┘ │

│ ┌──────────┐ ┌──────────┐ │

│ Доп. контроль │ │ Дата исполн. │ │ │

│ └──────────┘ └──────────┘ │

│ ┌──────────────────────────┐ │

│ Кем исполнен │ │ │

│ └──────────────────────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌─┐ ┌─┐ │

│ │ │ Рассмотр. сотрудником обл. админ. │ │ Решено положительно │

│ └─┘ └─┘ │

│ ┌─┐ ┌─┐ │

│ │ │ С выездом на место │ │ Разъяснено │

│ └─┘ └─┘ │

│ ┌─┐ ┌──────────┐ │

│ │ │ Факты подтвердились Сдано в дело │ │ │

│ └─┘ └──────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌───────────────────────────────────────────────────────────────────────┐ │

│ Комментарий │ │ │

│ └───────────────────────────────────────────────────────────────────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ Резолюции Подпись о получении │

└───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

Приложение N 2

к Инструкции

по организации работы с

обращениями граждан и организаций,

проведению личного приема граждан в

управлении информационных проектов

Новосибирской области

 Карточка личного приема граждан

 N \_\_\_\_\_\_\_ дата приема "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

 Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

(оборотная сторона карточки)

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Отметки о повторных заявлениях |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Приложение N 3

к Инструкции

по организации работы с

обращениями граждан и организаций,

проведению личного приема граждан в

управлении информационных проектов

Новосибирской области

Аналитическая информация по рассмотрению обращений граждан

в управлении информационных проектов Новосибирской области

за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Количество поступивших обращений | Количество исполненных обращений | Количество обращений, находящихся на рассмотрении | Количество продленных обращений | Количество перенаправленных обращений | Количество просроченных обращений | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

 Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О., подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_