



Организация работы с обращениями граждан

Нормативная база обработки обращений граждан

- **Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»**
- **Нормативные правовые акты субъектов РФ**
- **Правовые акты органов местного самоуправления**

Виды обращений граждан согласно Федеральному закону № 59-ФЗ

Информационные элементы письменного обращения

- Адресат
- Фамилия, Имя, Отчество заявителя
- Почтовый адрес
- Текст обращения
- Личная подпись
- Дата

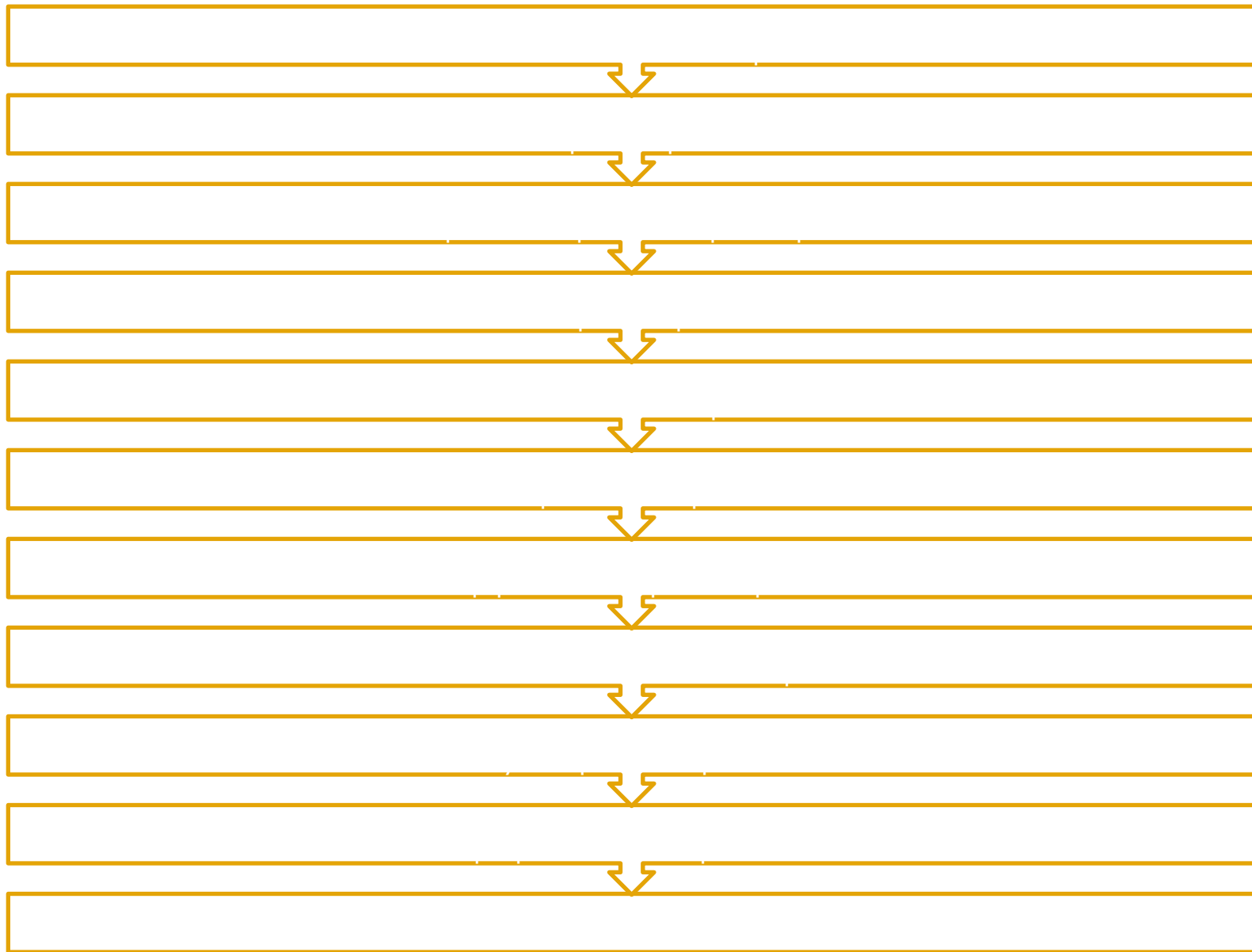
Информационные элементы электронного обращения

- Адресат
- Фамилия, Имя, Отчество заявителя
- Адрес электронной почты
- Почтовый адрес
- Содержание обращения

В качестве адресата могут быть указаны

- Наименование органа государственной власти
- Наименование органа местного самоуправления
- Фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица
- Должность соответствующего лица

Технология работы с обращениями



Лицевая сторона РКФ на обращение гражданина

| | |
|---|-----------------------------------|
| Номер карточки карточка | Регистрационно-контрольная |
| Фамилия, Имя, Отчество | |
| Адрес, телефон | |
| Предыдущие обращения | |
| Вид обращения | Количество листов |
| Автор, дата, индекс сопроводительного документа | |
| Дата поступления | Регистрационный номер |
| Краткое содержание | |
| Резолюция | |
| Автор резолюции | |
| Ответственный исполнитель | |
| Срок исполнения | |

Оборотная сторона РКФ на обращение гражданина

| ХОД ИСПОЛНЕНИЯ | | | |
|--------------------------------|-------------|---|------------------------|
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе | Контрольные отметки |
| | | | |
| | | | |
| Дата ответа | | Индекс ответа | |
| Краткое содержание | | | |
| | | | |
| С контроля снял | | Подпись | |
| Дело | Том | Листы | Фонд |

Сроки, установленные для отдельных этапов работы с обращениями

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Данные, вносимые в электронную форму Интернет-приемных

•

•

•


•

•

•

Данные, вносимые в регистрационную форму при личном приеме граждан

A vertical list of six empty orange rounded rectangular boxes, each preceded by a white arrow pointing right, intended for data entry.



В аналитических справках (сводках) отражается следующая информация:

- Количество и характер рассмотренных обращений граждан
- Количество и характер рассмотренных обращений юридических лиц
- Количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций
- Количество и характер судебных споров с гражданами и юридическими лицами