



РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН  
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
«КАЗБЕКОВСКИЙ РАЙОН»

368140, с. Дылым, пр. Шамиля 10, тел./факс: 55-48-76 / 55-48-74, [www.kazbekovskiy.ru](http://www.kazbekovskiy.ru), e-mail: [adminkazbek@mail.ru](mailto:adminkazbek@mail.ru)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«27» 07 2015 г.

№ 247

Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального района

В целях исполнения Федеральных законов от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги, администрация муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ :

1. Утвердить инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального района. (Прилагается)
2. Редактору районной газеты «Чапар» (Чупалаев М.) опубликовать постановление в районной газете.
3. Администратору сайта администрации муниципального района (Темирбулатов М.) разместить на официальном сайте администрации муниципального района административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района».
4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.
5. Контроль исполнения постановления возложить на руководителя аппарата администрации муниципального района Базаева А.П.

И.о. Главы



И.И. Шабазов

Утверждена  
постановлением Главы  
администрации муниципального  
района «Казбековский район»  
от «28» 07 2015г. № 243

## Инструкция

о порядке рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального района «Казбековский район»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки регистрации, рассмотрения обращений и запросов граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане).

Порядок рассмотрения заявлений на предоставление муниципальных услуг определяется соответствующими административными регламентами, утвержденными постановлениями Администрации муниципального района.

1.2. Работу с обращениями и запросами граждан, поступившими в администрацию муниципального района ведет руководитель аппарата администрации муниципального района (далее – руководитель аппарата) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными федеральными законами, законами и иными правовыми актами Республики Дагестан, Уставом муниципального района, Регламентом администрации муниципального района, настоящей Инструкцией.

1.3. Обращения и запросы граждан рассматриваются главой администрации муниципального района (далее - глава администрации), заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации муниципального района (далее - руководители структурных подразделений), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах граждан (далее – сотрудники администрации, осуществляющие рассмотрение обращений и запросов граждан).

1.4. Сотрудники администрации, осуществляющие рассмотрение обращений и запросов граждан, несут персональную ответственность за их сохранность.

При уходе в отпуск сотрудник администрации, осуществляющий рассмотрение обращений и запросов граждан, обязан передать имеющиеся у него на исполнении обращения и запросы граждан временно замещающему его сотруднику либо непосредственному руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник, у которого на рассмотрении находились обращения и запросы граждан, обязан передать их сотруднику, ответственному за делопроизводство в данном структурном подразделении.

## **2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН**

2.1. В администрации муниципального района установлена следующая последовательность действий при рассмотрении письменных обращений и запросов граждан:

- прием и регистрация поступивших письменных обращений и запросов граждан;
- направление письменных обращений и запросов граждан на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений и запросов граждан;
- оформление ответов на письменные обращения и запросы граждан;
- контроль за рассмотрением письменных обращений и запросов граждан.

2.2. Прием и регистрацию поступивших письменных обращений и запросов граждан в адрес администрации муниципального района, на имя главы администрации и его заместителей осуществляет руководитель аппарата администрации муниципального района.

Прием и регистрацию поступивших письменных обращений и запросов граждан на имя руководителя структурного подразделения осуществляет сотрудник структурного подразделения, ответственный за ведение делопроизводства.

Регистрация обращений и запросов граждан осуществляется в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в сроки, установленные частью 2 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и частью 5 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2.3. По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого письменного обращения и запроса сотрудник, ответственный за регистрацию обращений и запросов, делает отметку о приеме обращения и запроса.

2.4. Основным способом направления обращения и запроса на рассмотрение структурным подразделениям является СЭД. В случае отсутствия такой возможности документы передаются на исполнение на бумажном носителе с отметкой в журнале передачи корреспонденции.

2.5. Основанием для рассмотрения поступивших в отдел регистрации документов письменных обращений и запросов граждан является резолюция главы администрации или его заместителей, поступивших напрямую в структурные подразделения – резолюция руководителя структурного подразделения.

2.5 1. Если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального района, сотрудники администрации муниципального района направляют его в течение семи дней со дня регистрации в отделе регистрации документов в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» .

2.6. Сотрудники администрации муниципального района рассматривают:

- письменное обращение гражданина – в соответствии со статьями 10, 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- запрос гражданина – в соответствии со статьями 18-20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2.7. Обращение и запрос гражданина рассматриваются в сроки, указанные в резолюции, в пределах сроков, установленных действующим законодательством.

2.8. В исключительных случаях (комиссионное рассмотрение обращения, рассмотрение обращения с привлечением государственных и других органов и

т.д.), а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава администрации, заместители главы администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения гражданина руководитель структурного подразделения за 3 дня до окончания срока рассмотрения направляет главе администрации, заместителю главы администрации служебную записку с обоснованием необходимости продления срока его рассмотрения. В случае продления срока рассмотрения гражданину направляется уведомление. Копии документа, подтверждающего продление срока рассмотрения обращения гражданина, и уведомления гражданина предоставляются в отдел регистрации документов.

2.9. В случае необходимости получения дополнительной информации для подготовки ответа на обращение сотрудник администрации, осуществляющий рассмотрение обращений и запросов граждан, в течение 5 дней со дня поступления на исполнение обращения гражданина запрашивает необходимую информацию у соответствующего должностного лица администрации муниципального района, руководителя структурного подразделения.

2.10. Ответ на обращение и запрос гражданина подписывают глава администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении и запросе вопросы, а также соответствовать резолюции по данному обращению и запросу.

2.11. В ответах на письменные обращения и запросы должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона сотрудника администрации, осуществляющего рассмотрение обращений и запросов граждан.

2.12. После рассмотрения письменного обращения, запроса и направления ответа, сотрудник администрации, осуществляющий рассмотрение обращений и запросов граждан, передает в отдел регистрации документов копию ответа гражданину.

Материалы, относящиеся к рассмотрению обращения и запроса, хранятся в структурных подразделениях.

2.13. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений и запросов граждан осуществляют: в структурном подразделении – руководитель структурного подразделения, в администрации – руководитель аппарата администрации муниципального района.

Контроль за полнотой и качеством рассмотрения письменных обращений и запросов осуществляет руководитель структурного подразделения, в котором рассматриваются обращения и запросы граждан.

### **3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ СИСТЕМАМ**

3.1. Поступление обращений граждан по каналам факсимильной связи обеспечивается на официально выделенной для этих целей номер факса администрации муниципального района.

3.2. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений обязательно указание заявителем реквизитов, т.е. адрес электронной почты автора, необходимых в работе с обращениями и для письменного ответа. В случае не заполнения указанных реквизитов, заявитель информируется о невозможности принятия его обращения.

3.3. Ответ заявителю на Интернет- обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

3.4. Обращение в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, не рассматриваются.

### **4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВОЙ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ**

4.1. График личного приема граждан главой администрации и его заместителями утверждается главой администрации муниципального района.

4.2. Запись граждан на личный прием к главе администрации осуществляется ответственным работником по работе с обращениями граждан, заместителями – в курируемых ими отделах на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

4.3. Личный прием граждан осуществляется в администрации муниципального района по адресу: 368140, Республика Дагестан, Казбековский район, село Дылым, пр. Шамиля 8

4.4. Ответственный, осуществляющий предварительную запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. Дополнительные документы приобщаются к материалам для доклада должностному лицу на личном приеме гражданина.

4.5. Предварительная работа по организации личного приема должностными лицами администрации проводится сотрудниками отделов во взаимодействии с должностными лицами, осуществляющих прием, и при необходимости они вправе запрашивать дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина.

4.6. Личный прием граждан ведется в порядке очереди согласно предварительной очереди.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7. Должностное лицо, осуществляющий личный прием, дает гражданам устный ответ по существу поставленных вопросов или устное разъяснение, куда им следует обратиться.

4.8. Личный прием вне рамок утвержденного графика проводится по мере необходимости на основании письменных и устных заявлений, в этом случае предварительную запись граждан на личный прием, информирование их о дате, времени и месте проведения приема осуществляют соответствующие отделы администрации.

4.9. Специалисты, осуществляющие предварительную запись, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также название государственного органа.

4.10. В интересах обеспечения гласности ведения личного приема может сопровождаться аудио и видеозаписью о чем граждане уведомляются до начала приема.

4.11. Устные ответы и разъяснения на устные обращения граждан, как правило, даются в день обращения. Если дать устный ответ не представляется возможным в день приема или гражданин настаивает на представлении письменного ответа ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа. Для получения письменного ответа по итогам личного приема гражданину предлагается письменно изложить суть своего вопроса.

4.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит регистрации в соответствии с установленным законодательством порядке.

4.13. Организация и ведение работы с обращениями граждан поступившим по «прямым» и «горячим» линиям, возлагается на отдел по организационным и общим вопросам администрации.

## **5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

5.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Письменные запросы государственных органов, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 30 дней.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запросов, глава администрации муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения гражданина до двух месяцев с уведомлением заявителя.

5.2. Сроком рассмотрения считается время, прошедшее от даты поступления обращения в администрацию до даты отправления ответа.

5.3. Обращения депутатов представительных органов всех уровней, связанные с обращениями граждан, рассматриваются должностными лицами безотлагательно. В случае необходимости проведения дополнительного изучения вопросов должностные лица обязаны сообщить об этом депутату в трехдневный срок со дня получения обращения депутата.

5.4. Запросы Уполномоченного по правам человека подлежат рассмотрению должностными лицами в срок не позднее 15 дней со дня получения.

5.5. Обращения граждан, опубликованные в средствах массовой информации, в том числе озвученные в телерадио передачах, рассматриваются в двухнедельный срок после сообщения. О результатах рассмотрения должностные лица сообщают в соответствующие средства массовой информации не позднее одного месяца с момента опубликования.

## **6. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

6.1. Письменные обращения, направляемые в государственные органы, могут быть поставлены на контроль. Основанием для постановки на контроль письменных обращений могут служить:

содержащиеся в обращении просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения, либо пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

содержащаяся в обращении информация о нарушении прав, свобод, и законных интересов граждан;

поднимаемые в коллективных обращениях общественно значимые проблемы (в случае, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством людей).



6.2. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля письменного обращения принимает глава администрации муниципального района.

6.3. Основанием для снятия с контроля письменного обращения могут служить:

направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

поступление письменного ответа от государственных органов по существу письменного обращения, поставленного на контроль.

6.4. Отдел по организационным и общим вопросам администрации муниципального района по итогам месяца, квартала, полугодия и года информирует главу администрации муниципального района о количестве, характере, поступивших устных и письменных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

6.5. Отдел по организационным и общим вопросам администрации муниципального района ежеквартально и ежемесячно представляет отчеты и статистические данные по итогам работы с обращениями граждан в Администрации муниципального района.

## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются.

По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы.

По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов из государственных органов в связи с его письменным обращением, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действие (бездействие) должностных лиц и специалистов администрации в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для принятия мер главе администрации муниципального района.