

## РЕСПУБЛИКА КРЫМ

АДМІНІСТРАЦІЯ  
КРАСНОПЕРЕКОПСЬКОГО  
РАЙОНУ  
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

АДМИНИСТРАЦИЯ  
КРАСНОПЕРЕКОПСКОГО  
РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КРАСНОПЕРЕКОПСКИЙ  
РАЙОН  
МЕМУРИЕТИ КЪЫРЫМ  
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29.10. 2015

№ 92-р

г.Красноперекоск

Об Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноперекоского района

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, постановлением Совета министров Республики Крым от 09.07.2014 №186 «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в Совете министров Республики Крым», распоряжением администрации Красноперекоского района от 14.08.2015 №77-р «О предоставлении полномочий на принятие решений о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином», на основании протокола заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 19.02.2015 №9, утвержденного подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30.07.2015 №10) Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, постановлением Совета министров Республики Крым от 23.09.2015 №582 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 21 октября 2014 года №382» и с целью установления единого порядка работы с обращениями граждан и организации их личного приема в администрации Красноперекоского района:

1. Утвердить Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноперекоского района (приложение).
2. Руководителям структурных подразделений администрации:
  - обеспечить исполнение работниками структурного подразделения требований Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноперекоского района.
  - осуществлять контроль за работой с обращениями граждан в структурном подразделении.
3. Настоящая Инструкция о порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноперекоского района подлежит опубликованию на портале Правительства Республики Крым в разделе муниципальное образование Красноперекоский район.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации - руководителя аппарата администрации Сердюка И.В.

**Первый заместитель главы администрации**

**Л.В.Удовиченко**

Распоряжение внесено на рассмотрение  
отделом по вопросам контроля и обращений граждан

СОГЛАСОВАНО

Заместитель главы администрации

\_\_\_\_\_ Л.Ф.Волковская

\_\_\_\_\_ 2015

Заместитель главы администрации-  
руководитель аппарата администрации

\_\_\_\_\_ И.В.Сердюк

\_\_\_\_\_ 2015

Начальник отдела

по вопросам контроля и обращений граждан

\_\_\_\_\_ Т.М.Коваленко

\_\_\_\_\_ 2015

Заведующий сектором

по правовым вопросам

\_\_\_\_\_ Е.А.Платаш

\_\_\_\_\_ 2015

Рассылка: дело № \_\_\_\_\_,  
структурных подразделений.

заместители главы администрации, руководители

## ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНА

распоряжение администрации  
Краснопереконского района

от 29.10. 2015 № 92-р

### ИНСТРУКЦИЯ

о порядке работы с обращениями граждан  
в администрации Краснопереконского района

#### Структура Инструкции:

№ раздела по п/п	Заголовок раздела	Страницы
1.	Общие положения	1
2.	Пределы действия Инструкции	4
3.	Прием и регистрация обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа	4
4.	Рассмотрение обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, руководством администрации	5
5.	Действия исполнителя при рассмотрении обращений в письменной форме или в форме электронного документа граждан	9
6.	Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа	13
7.	Рассмотрение устных обращений граждан	13
8.	Сроки рассмотрения обращений граждан	15
9.	Ведение делопроизводства по обращениям граждан	16
10.	Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан	19
11.	Ответственность за сохранность обращений, находящихся на рассмотрении и рассмотренных в установленном порядке, и содержащейся в них информации	19
12.	Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в процессе исполнения обращения	20
13.	Справочно - информационно - аналитическая работа по обращениям граждан	20
14.	ПРИЛОЖЕНИЯ к Инструкции	21 - 30

#### 1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснопереконского района (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.02.1993, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, постановлением Совета министров Республики Крым от 09.07.2014 №186 «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в Совете министров Республики Крым» и другими законодательными и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

Настоящая Инструкция устанавливает единый порядок регистрации (последовательность и сроки), рассмотрения в администрации Краснопереконского района (далее – администрация района) и ее структурных подразделениях обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), а также определяет порядок организации личного приема граждан в администрации района.

1.2. Обращения граждан рассматриваются главой администрации района, заместителями главы администрации района и руководителями структурных подразделений администрации, со статусом юридического лица и в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

По отдельным обращениям граждан, требующим обстоятельного рассмотрения и принятия мер реагирования, с целью снятия социальной напряженности среди населения, по неоднократным обращениям граждан, по обращениям, по которым были даны формальные или неполные ответы, главой администрации, первым заместителем, заместителями главы администрации принимается решение о постановке их на контроль.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, через доверенное лицо, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

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

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающиеся частной жизни гражданина, без его согласия.

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.

1.6. Ответственность за объективное, полное и своевременное рассмотрение обращений возлагается на должностных лиц, их рассматривающих в соответствии с п. 1.2 Инструкции. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется первым заместителем, заместителями главы администрации, которыми были даны поручения (резолуции) по соответствующим обращениям.

1.7. В администрации района ведение делопроизводства и организация проведения личного приема граждан руководством администрации возлагается на отдел по вопросам контроля и обращений граждан администрации района (далее – Отдел).

В структурных подразделениях администрации со статусом юридического лица на одного из работников должны быть возложены обязанности за ведение делопроизводства и организацию проведения личного приема граждан

1.8. Основные термины, используемые в Инструкции:

**должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

**дубликат обращения** – повторный экземпляр, направленный до получения ответа по предыдущему обращению, или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя, направленная на рассмотрение в администрацию района по компетенции другими органами;

**жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**заявитель** – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, либо лицо без гражданства, объединения граждан, в том числе юридических лиц;

**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;

**коллективное обращение** – обращение двух и более лиц по общему вопросу, а также обращение от коллективов, членов одной семьи, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

**копия обращения** – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

**обращение** – изложенное в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство, а также устное обращение гражданина;

**обращение в письменной форме** – обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

**обращение в устной форме** – обращение заявителя на личном приеме руководителей администрации района;

**обращение в форме электронного документа** – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

**ответ на обращение** – служебный документ направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовом обосновании;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде в случае, если невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления гражданином правом на обращение, если в тексте обращения в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, здоровью и имуществу должностного лица, а

также членов его семьи, без ответа или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также, в необходимых случаях, с направлением обращения в компетентные органы;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (2 раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

**первичное обращение** – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в администрации района, либо, поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в администрацию района по уже рассматривавшемуся вопросу;

**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;

**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 района или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения, а ответ заявителю не дан;

**ходатайство** – просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

**устный ответ на обращение** – дающийся в ходе личного приема заявителя.

## 2. Пределы действия Инструкции

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

## 3. Прием обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа

3.1. При поступлении обращения в письменной форме или в форме электронного документа принимающий его работник обязан проверить соответствие его оформления требованиям ст.7 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. В таких обращениях гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы,

ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. При отсутствии реквизитов, необходимых для рассмотрения обращения, работниками Отдела в течение 1 рабочего дня направляется заявителю уточняющий запрос, после получения ответа на который, обращение регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

Примерная форма обращения - ПРИЛОЖЕНИЕ №1.

3.3. На обращения граждан, в которых при вскрытии конверта или при рассмотрении обращения обнаруживается отсутствие документов, упоминаемых заявителем в обращении, или текста обращения, составляется акт работником Отдела и об этом сообщается заявителю. При обнаружении поврежденного документа на его обратной стороне производится отметка «Документ получен в поврежденном виде», указываются фамилия работника, вскрывшего конверт, и дата.

На письма, полученные с ценными бумагами (облигации, акции и т.д.) и деньгами, работником Отдела составляется акт о наличии ценных бумаг и денег, который подшивается к обращению.

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и они направляются по назначению работником, принимающим почтовое отправление.

Датой поступления считается дата регистрации обращения, указанная на штампе администрации Красноперекопского района.

3.4. Первичная обработка обращений граждан (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется работником Отдела в течение рабочего дня в день поступления обращения, а в случае поступления обращения после 16.30 часов - на следующий рабочий день.

3.5. Все обращения подлежат обязательной проверке на повторность. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

**Многократными** (2 и более раза) считаются обращения одного автора, по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы должностными лицами администрации района.

Не считаются повторными многократные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы, в случае, если с данным заявителем прекращена переписка. В этом случае обращение указанного заявителя, поступившее после прекращения переписки, регистрируется и при отсутствии новых доводов и обстоятельств по существу ранее рассмотренного вопроса (по резолюции главы администрации района или уполномоченного им лица) закрывается в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки.

#### **4. Рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа руководством администрации**

4.1. Обращения, поступившие в администрацию района в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- об оставлении без рассмотрения;
- о направлении в другие органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

4.2. Обращения, поступившие в администрацию района или на имя главы администрации района, направляются ему на рассмотрение, на имя заместителей главы администрации района - им на рассмотрение.

4.3. На стадии предварительной обработки поступивших обращений отбираются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых не ясен;
- обращения, в которых не содержатся конкретные просьбы, жалобы и предложения или затрагиваются уже решенные вопросы с общими рассуждениями;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным в обращении вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения;
- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции администрации Красноперкопского района;
- письменные обращения, в которых не содержится информация о фамилии, имени, отчестве заявителя и почтовом адресе, по которому должен быть отправлен ответ.

Данные обращения направляются главе администрации района для поручения о направлении письменного уведомления (разъяснения) заявителю с обоснованным отказом в рассмотрении обращения по существу вопросов либо для закрытия в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки или иных причин, делающих невозможным рассмотрение обращения по существу.

4.4. Обращения, в которых фамилия, почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению остаются без рассмотрения.

Исходя из принципа возможности расширения прав и свобод человека, если в обращении заявителя почтовый адрес отсутствует, а на почтовом отправлении он указан, допускается использовать адрес, указанный на почтовом отправлении.

4.5. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, структурным подразделением, к сфере деятельности которого относится тематика обращения, готовится информационная справка по результатам рассмотрения.

4.6. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять суть вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации по поручению (резолюции) главы администрации района или его заместителей возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого надо обратиться.



По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется сообщение о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Сообщение заявителю подписывается главой администрации района или по его поручению (резолюции) одним из заместителей.

Копии таких обращений, либо сами обращения, поступившие в электронной форме, хранятся в номенклатурных делах Отдела.

При последующем поступлении обращения в администрацию района после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное.

4.7. Обращения, содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию администрации района, может быть оставлено без рассмотрения. Об этом в течение 7 дней со дня регистрации автору обращения направляется мотивированное сообщение, которое подписывается главой администрации района или по его поручению (резолюции) одним из заместителей.

4.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы по компетенции, об этом в течение 7 дней со дня регистрации по поручению (резолюции) главы администрации района или его заместителей сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением оригинала обращения заявителю и разъяснением ему права повторного обращения по данному вопросу.

Копия такого обращения хранится в номенклатурном деле Отдела.

При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по поручению (резолюции) главы администрации района или его заместителя списывается в номенклатурное дело Отдела без уведомления заявителя.

4.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.10. В случае поступления лишённого логики и смысла обращения или при наличии решения суда о признании заявителя недееспособным, в связи с наличием у него психического расстройства, ответ по сути обращения не дается, в адрес заявителя направляется письмо, в котором рекомендуется заявителю уточнить содержание вопроса (просьбы) с разъяснением того, что после устранения данного замечания обращение будет рассмотрено.

4.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с поручением (резолюцией) главы администрации района или его заместителя структурное подразделение администрации района, к компетенции которого относится данный вопрос, готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.12. Письменные обращения граждан, в которых отсутствуют сведения о фамилии, имени, отчестве заявителя и почтовом адресе, по которому должен быть отправлен ответ, признаются анонимными. Ответ на такие обращения не направляется. Анонимные обращения подлежат обязательной регистрации и рассмотрению, за исключением обращений, содержащих признаки совершенных или готовящихся преступлений. На анонимные обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, в соответствии с поручением (резолюцией) главы администрации района или лица его замещающего подготавливается сопроводительное письмо, которое вместе с оригиналом анонимного обращения направляется для рассмотрения в соответствующие органы по компетенции. Копия такого обращения регистрируется и хранится в номенклатурном деле Отдела.

4.13. Обращение, содержащее сведения о проведении публичного мероприятия (митинга, пикета, шествия, демонстрации, собрания) незамедлительно регистрируется в электронной базе данных и оперативно передается для доклада главе администрации района. Ксерокопия обращения работниками Отдела передается в структурное подразделение администрации района, к компетенции которого отнесен контроль за организацией и проведением публичных мероприятий на территории района в соответствии с действующим законодательством.

4.14. По обращениям граждан, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции администрации района, по поручению (резолуции) главы администрации района или его заместителей подготавливается сопроводительное письмо о направлении оригинала обращения по компетенции в органы власти или соответствующим должностным лицам, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Копия такого обращения после регистрации хранится в номенклатурном деле Отдела.

4.15. Обращения граждан, зарегистрированные в Отдела направляются главе администрации района для наложения резолюции.

Резолюция, должна содержать следующие сведения:

- фамилия исполнителя (исполнителей);
- текст поручения;
- срок исполнения;
- подпись лица, давшего поручение;
- дата подписания.

4.16. Работник Отдела:

4.16.1. по результатам рассмотрения обращений главой администрации района, (его заместителем) в течение 1 рабочего дня:

- вносит в электронную базу данных содержание резолюции главы администрации района (его заместителя), информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), сроках исполнения поручений;
- готовит при необходимости копии обращений граждан и приложенных к ним документов;
- направляет обращения назначенному исполнителю или должностным лицам в соответствии с поручением (резолуцией) главы администрации района (его заместителя).

4.16.2. при рассылке поручений (резолуций) главы администрации района (его заместителя), связанных с рассмотрением обращений граждан, а также уведомлений заявителям проверяет соответствие номера, указанного на поручении (резолуции) и сопроводительном письме, регистрационному номеру обращения, делает отметку о подлежащих возврату документах, постановке рассмотрения обращения на контроль.

4.16.3. направляет обращения исполнителям, уведомления - заявителям почтовым отправлением с внесением сведений в электронную базу данных об обращениях или журнал учета обращений (если не имеется возможности вести электронную базу данных об обращениях). Не допускается отправление поручения исполнителям и уведомления заявителям по незарегистрированным обращениям граждан. Форма журнала учета обращений - ПРИЛОЖЕНИЕ №2. Журнал учета обращений заводится в обязательном порядке в случае отсутствия электронной базы данных, журнал должен быть предусмотрен номенклатурой дел Отдела, его листы пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью отдела по вопросам контроля и обращений граждан.

4.17. Повторные обращения граждан, первично рассмотренные заместителями главы администрации района, в случае неудовлетворенности заявителя результатами первичного рассмотрения обращения и письма, поступившие в администрацию района из государственных органов, о результатах рассмотрения которых требуется сообщить в эти органы, рассматриваются только главой администрации района.

## **5. Действия исполнителя при рассмотрении обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа**

5.1. Исполнителем(ями) по рассмотрению обращений граждан (далее - Исполнитель) является структурное подразделение администрации района, уполномоченное в соответствии с поручением (резолюцией) главы администрации района (его заместителей) на рассмотрение данного обращения, так как решение поднятых в обращении вопросов входит в сферу деятельности данного структурного подразделения.

5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложения, заявления, просьбы, исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации района или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы. Для этого Исполнитель, в случае необходимости, получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются (обжалуются), изучает материалы, предоставленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействий), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления, обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе должностных лиц, сроки их реализации. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, Исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;
- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину Исполнителем указываются, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Исполнителем аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан

5.4. В процессе рассмотрения обращения по существу Исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию;
- поручить пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;
- инициировать проведение проверки.

5.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, от других государственных органов, орган местного самоуправления или иного должностного лица, Исполнителем подготавливается запрос. Пример оформления сопроводительного письма о направлении обращения на рассмотрение по компетенции и запроса о представлении информации - ПРИЛОЖЕНИЕ №3.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу.

5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего письменное обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации Исполнитель в лице руководителя структурного подразделения может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за 5 рабочих дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на письменное обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточно детальное рассмотрение обращения обусловлено неявкой гражданина на личную беседу. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

5.8. При рассмотрении обращения Исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

В случае недостаточности полномочий Исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляются Исполнителем через главу администрации (его заместителя) с учетом требований Регламента администрации Красноперекопского района Республики Крым.

5.9. В случае необходимости при рассмотрении обращения проведения исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или предоставлены по месту рассмотрения письменного обращения, Исполнитель выезжает по месту нахождения данных материалов или исследуемых объектов.

5.10. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений администрации района, в поручении (резолуции) указываются все Исполнители. На документ, рассматриваемый несколькими Исполнителями, может быть направлен один обобщенный ответ. Ответственным за исполнение документа и обобщение ответа заявителю является лицо, указанное первым или с обозначением «ответственный».

В случае невозможности по объективным причинам подготовки обобщенного ответа, каждый Исполнитель готовит ответ по своему поручению (резолуции).

5.11. Ответственному Исполнителю направляется подлинник документа, соисполнителям – копия рассматриваемого обращения.

Если согласно резолюции в качестве соисполнителей выступают сторонние организации, подлинник документа всегда остается в администрации района.

5.12. Все Исполнители в равной степени ответственны за своевременное и качественное рассмотрение обращения, за содержание, ясность и четкость ответа, достоверность в нем ссылок на нормативно-правовые акты.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному Исполнителю для подготовки обобщенного ответа соисполнитель несет дисциплинарную ответственность. Соисполнители обязаны предоставить ответственному Исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным Исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока рассмотрения.

5.13. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться).

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются актом (примерная форма акта – ПРИЛОЖЕНИЕ №4), который вместе с обращением гражданина по окончании рассмотрения передается в Отдел.

5.14. При рассмотрении коллективных обращений, т.е. от двух и более лиц, ответ направляется на имя первого подписавшегося лица, если в письме не оговорено иное. Также в ответе на имя первого подписавшегося лица или того лица, которое было указано в обращении, указывается о необходимости доведения содержания ответа до остальных обратившихся.

Если от имени заявителя действует доверенное лицо (лицо, предъявившее нотариально заверенную доверенность), то ответ направляется по адресу, указанному в заявлении доверенного лица.

5.15. Исполнитель вправе в соответствии с законодательством и на основании истории обращения внести на имя заместителя главы администрации – руководителя аппарата администрации предложение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по рассматриваемому вопросу (вопросам) при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (2 раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;
- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Данное предложение заместителем главы администрации – руководителем аппарата администрации может быть вынесено на рассмотрение комиссии по рассмотрению обращений граждан, которая в ходе заседания проверяет историю обращения и принимает решение рекомендовать заместителю главы администрации – руководителю аппарата администрации Красноперекского района принять (не принимать) решение о прекращении переписки с данным гражданином по данному вопросу.

Решение заместителя главы администрации – руководителя аппарата администрации Красноперекского района о прекращении переписки с данным гражданином по данному вопросу оформляется путем нанесения резолюции соответствующего содержания, о чем заявителю направляется уведомление (ПРИЛОЖЕНИЕ №5), подготовленное структурным подразделением администрации района, инициировавшим прекращение переписки. Уведомление конвертируется и направляется заказным письмом.

В случае отказа заместителя главы администрации – руководителя аппарата администрации Красноперекского района принять решение о прекращении переписки с данным гражданином по данному вопросу, переписка с гражданином будет продолжена, а отказ оформляется путем нанесения резолюции соответствующего содержания на предложении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по рассматриваемому вопросу.

Данные документы будут сохранены:

- в случае рассмотрения на заседании комиссии в деле комиссии по рассмотрению обращений граждан. В деле обращения будет сделана отметка о поступившем предложении и результатах его рассмотрения на заседании комиссии;

- если заместитель главы администрации – руководитель аппарата администрации принимает решение о прекращении переписки или об отказе в этом действии, то непосредственно в деле обращения

5.16. При оформлении писем-ответов на обращения граждан Исполнитель руководствуется требованиями, изложенными в Инструкции по делопроизводству в администрации Красноперкопского района. Письмо-ответ на письменное обращение отправляется с помощью почтовой связи, если иное не указано заявителем.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным письмом с уведомлением о вручении вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

При оформлении ответов на обращения в форме электронного документа Исполнитель руководствуется требованиями к оформлению ответов на письменные обращения граждан с учетом особенностей оформления реквизита «Адресат».

Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан ответы корреспондентам, направившим их на рассмотрение в администрацию района, даются только за подписью главы администрации района (его заместителей) с учетом требований п.4.2. данной Инструкции.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Отправку ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, за подписью главы администрации района (его заместителя) обеспечивает Отдела в течение 1 рабочего дня после подписания.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

5.17. Текст ответа на обращение должен давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы, излагаться четко, последовательно, кратко. В случае подтверждения фактов указанных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты, в том числе к виновным должностным лицам.

5.18. В ответе в органы государственной власти должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений – кому именно из обратившихся направлен ответ, а также просьба о доведении указанных в нем сведений до остальных заявителей.

5.19. Ответы гражданам в федеральные органы государственной власти печатаются на бланке для писем администрации установленной формы. С учетом требований Инструкции по делопроизводству в администрации Красноперкопского района оформляются все реквизиты данного документа: адресат; ссылка на регистрационный номер обращения и, в случае направления ответа на обращение, направленное на рассмотрение органом государственной власти, местного самоуправления или другой организацией, учреждением, предприятием (далее - организация), на регистрационный номер такой организации; заголовок к тексту - О рассмотрении обращения; текст ответа; подпись должностного лица в соответствии с компетенцией; информация об Исполнителе.

## **6. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа**

6.1. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, по окончании рассмотрения - на ознакомление с документами и материалами, касающимися его рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

6.2. Справки о ходе рассмотрения обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, предоставляются работником Отдела при личном обращении граждан и их законных представителей или с использованием телефонной связи только по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- о наличии/отсутствии конечного результата рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

6.3. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются ежедневно с 8 часов до 17 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов.

6.4. При получении запроса о ходе рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа или по телефону работник Отдела:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть поставленного вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный им вопрос работник Отдела предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

6.5. Во время разговора работник Отдела, предоставляющий справки, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

6.6. Материалы и документы по окончании рассмотрения обращения работник Отдела предоставляет заявителю или его законному представителю для ознакомления только на основании письменного разрешения (резолюции) главы администрации района (его заместителя) на заявлении гражданина о выдаче разрешения на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. Данное заявление подшивается вместе с материалами и документами по рассмотрению его обращения в номенклатурное дело Отдела.

## **7. Рассмотрение устных обращений граждан**

7.1. Устные обращения граждан, поступившие в адрес главы администрации района, его заместителей в ходе проведения личного приема, регистрируются в Отделе отдельно от учета документов общего делопроизводства совместно с обращениями, поступившими в письменной форме и в форме электронного документа.

7.2. Ответы на обращения, по которым требуются лишь разъяснения по существу поставленных вопросов, ведущими прием должностными лицами даются непосредственно во время проведения приема граждан, о чем гражданин расписывается в карточке учета личного приема граждан.

Обращения, требующие дополнительного рассмотрения вопросов и (или) принятия мер, ставятся на контроль и рассматриваются аналогично рассмотрению обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа.

7.3. Личный прием граждан в администрации района осуществляют глава администрации района, заместители главы администрации района, в соответствии с утверждаемым ежемесячно графиком личного приема.

В случае невозможности осуществления личного приема по графику глава администрации района, заместители главы администрации района определяют иной день приема или лицо, уполномоченное вести прием, в установленный день.

В случае, если на личный прием главы администрации, заместителей главы администрации записан гражданин с ограниченными физическими возможностями, прием проводится в специальном помещении, расположенном на 1 этаже здания и обеспечивающем доступность для заявителя с ограниченными физическими возможностями.

7.4. По вопросу записи на личный прием к главе администрации района и заместителям главы администрации района граждане обращаются лично или по телефону в Отдел.

Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в алкогольном или наркотическом опьянении, при проявлении им агрессии либо неадекватного поведения.

В случае нарушения заявителем общественного порядка в приемной или во время личного приема, для пресечения подобного поведения привлекаются сотрудники полиции, права которых предусмотрены статьей 13 Федерального закона Российской Федерации от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции».

7.5. Отдел осуществляет запись граждан на прием к главе администрации района или заместителю главы администрации района в зависимости от характера поставленных вопросов в соответствии с режимом работы с 8-00 до 17-00 с перерывом на обед с 12-00 до 13-00.

При необходимости специалистом Отдела подготавливается история обращений заявителя.

Все заявители, записанные на личный прием, должны быть приняты руководством администрации района в день записи на личный прием.

7.6. Личный прием граждан ведется в порядке очереди, граждане льготных категорий пользуются правом первоочередного приема.

7.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, об обязательности соблюдения этой нормы в ходе предварительной записи Отдел информирует гражданина.

**Основным документом удостоверяющий личность заявителя на территории Российской Федерации является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.**

**По решению должностного лица, ведущего прием, личный прием заявителя может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.**

7.8. На личном приеме главы администрации района, заместителя главы администрации района (далее - должностное лицо, осуществляющее личный прием) при необходимости присутствуют руководители структурных подразделений.

7.9. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает личное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения.

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 получении ответа гражданин расписывается в соответствующей графе карточки личного приема, а также при желании заполняет анкету заявителя.



7.10. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом, осуществляющим личный прием, даются соответствующие поручения о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Осуществляющее личный прием должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя (исполнителей) по подготовке письменного ответа, формулирует резолюцию, в которой даются соответствующие поручения Исполнителю и определяется срок исполнения.

7.11. При проведении личного приема граждан оформляется карточка учета личного приема граждан, куда заносятся Ф.И.О. заявителя, дата записи на прием, адрес место жительства, контактный телефон, социальное положение, содержание обращения, ответ на обращение (ПРИЛОЖЕНИЕ №6).

7.12. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и/или при необходимости оставить письменное обращение по существу поставленных вопросов. В этом случае Отдел регистрирует в электронной базе данных и письменное обращение гражданина, которое рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в соответствии с установленным законодательством порядке. Отдел в течение 1 рабочего дня после дня приема граждан регистрирует обращение и направляет его Исполнителю для подготовки письменного ответа по резолюции. На письменных обращениях, принятых на личном приеме, делается отметка «принято на личном приеме».

При рассылке поручений и ответов по устным обращениям граждан соблюдаются те же требования, которые установлены для работы с письменными обращениями.

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

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **8. Сроки рассмотрения обращений граждан**

8.1. Обращения, поступившие в администрацию района, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации, если иной срок не установлен в поручении (резолюции) к обращению; а не требующие дополнительного изучения – в течение 15 календарных дней.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», проведения дополнительной проверки, глава администрации района либо иное уполномоченное лицо, первично рассматривавшее обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока рассмотрения направившего обращение гражданина.

Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным, и решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает только орган государственной власти, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, рассматривающие обращение.

По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, администрация и ее структурные подразделения со статусом юридического лица обязаны в течение 15 дней

представлять 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 представления.

Обращения (запросы) Уполномоченного по правам человека подлежат рассмотрению должностными лицами в срок не позднее 15 дней со дня получения.

8.2. Обращения граждан, рассмотрение которых поставлено органами государственной власти, депутатами различных уровней и другими корреспондентами на контроль, исполняются в сроки, установленные контролирующими органами. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в соответствии с п.8.1. настоящей Инструкции.

8.3. В администрации района срок рассмотрения обращений, не взятых на контроль, продлевается главой администрации Красноперекопского района или его заместителями с учетом требований п.4.2. настоящей Инструкции.

8.4. В ходатайстве о продлении срока рассмотрения обращения указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет рассмотрено, но не более 30 календарных дней.

Ходатайство оформляется не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается Исполнителем и передается на рассмотрение должностного лица, рассматривающего обращение.

8.5. В течение 7 дней направляется ответ гражданину на обращение, в котором обжалуется судебное решение, а также сообщение или уведомление заявителю (образцы текстов - ПРИЛОЖЕНИЕ №7) в случае, если:

- текст письменного обращения не поддается прочтению или суть вопроса (проблемы) не сформулированы;
- обращение направлено по компетенции в соответствующий орган (соответствующему должностному лицу) или в несколько государственных органов, органов местного самоуправления (должностным лицам), гражданин уведомляется о переадресации обращения. При переадресовании к обращению прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для его рассмотрения.

## **9. Ведение делопроизводства по обращениям граждан**

9.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письменные обращения на имя главы администрации района и его заместителей, в форме электронного документа или карточки личного приема руководством администрации района обрабатываются и регистрируются в Отделе отдельно от учета документов общего делопроизводства.

9.2. Регистрация обращений граждан в администрации Красноперекопского района осуществляется Отделом в течение 3 дней с дня поступления письменного обращения, обращения в электронной форме или на личном приеме в порядке очередности путем присвоения и проставления в специально определенном месте регистрационного номера, состоящего из:

- первой буквы фамилии заявителя в случае обращения одного человека или сочетания двух букв «КО» - в случае коллективного обращения;
- через дефис указывается порядковый номер обращения;
- через косую черту указывается номер номенклатурного дела, в котором будут храниться обращение (или карточка учета личного приема граждан) и документы по его рассмотрению
- далее через косую черту указывается способ поступления обращения (письменное - «ПО»; в электронной форме - «ЭЛ»; на личном приеме - «ЛП»).

В случае осуществления регистрации обращений с помощью электронной базы данных, порядок формирования регистрационного индекса определяется данным программным обеспечением.

9.3. При регистрации в электронной базе данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, коллективное заявление, жалоба, предложение);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес), адрес электронной почты (для обращений, поступивших по электронной почте или Интернет), контактный телефон;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

В случае ведения электронного документооборота, поступившие обращения в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной учетной карточке. Аналогично поступают с карточкой учета личного приема и обращением в электронной форме.

9.3. На письменном обращении и в электронной форме регистрационный индекс проставляется на регистрационном штампе, где также указывается дата его поступления. Регистрационный штамп как правило ставится на первой странице обращения в правом нижнем углу или любом другом свободном от текста месте.

В случае поступления повторных предложений, заявлений и жалоб им дается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки, журнала или на соответствующем поле регистрационно-контрольной карточки, вызванной на экран монитора персонального компьютера (при автоматизированной регистрации), указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. На верхнем поле первого листа повторных предложений, заявлений и жалоб справа и на регистрационных формах делается отметка "ПОВТОРНО".

Предложения, заявления, жалобы одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам и поступившие на рассмотрение в одну и ту же организацию (дубликаты), учитываются аналогично повторным обращениям. На верхнем поле первого листа повторных предложений, заявлений и жалоб справа и на регистрационных формах делается отметка «ДУБЛИКАТ».

9.4. Почтовые конверты сохраняются вместе с текстом обращения, если на обращении не указан адрес или это необходимо для подтверждения сроков поступления обращения.

9.5. Обращения, направленные на рассмотрение из органов государственной власти, в случае необходимости их информирования о результатах рассмотрения, подлежат постановке на контроль путем проставления красной пастой буквы «К» или, штампом, слова «Контроль».

По отдельным обращениям граждан, требующим обстоятельного рассмотрения и принятия мер реагирования, с целью снятия социальной напряженности среди населения, по неоднократным обращениям граждан, по обращениям, по которым были даны формальные или неполные ответы, главой администрации, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации принимается решение о постановке их на контроль.

Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные на рассмотрение из органов государственной власти, органов местного самоуправления, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

При постановке обращения на контроль и в случае необходимости его возврата для формирования контрольного экземпляра дела по обращению с оригинала обращения и приложенных к нему документов снимается копия.

9.6. После регистрации Отдел передает под роспись обращение Исполнителю для рассмотрения и подготовки проекта ответа. Отдел оказывает при необходимости консультационно-методическую помощь Исполнителю при рассмотрении им обращения и подготовке проекта ответа на него.

После подписания ответа на обращение Отдел его регистрирует и передает в приемную администрации района для отправки с помощью почтовой связи, осуществляет при необходимости отpravку по электронной почте или организует получение ответа лично заявителем, если такое было указано в обращении.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то оно не снимается с контроля. Решение о снятии обращения с контроля принимается должностным лицом, рассматривающим обращение, после получения от Исполнителя мотивированного ходатайства или отделом по вопросам контроля и обращений граждан - в случае подготовки на имя заявителя полного ответа о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата направления полного ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания в дело информации, полученной от Исполнителя.

Решение об окончании рассмотрения обращения, постановке на дополнительный контроль или возврате проекта ответа на повторное рассмотрение принимает должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина, или лицо, его замещающее.

9.7. Исходящие регистрационные номера запросам, ответам на обращения присваиваются Отделом. Запрещается Исполнителю вести переписку в ходе рассмотрения обращения без ее учета в Отделе.

Работник Отдела проверяет наличие:

- информации в содержании ответа по всем, поставленным заявителем вопросам;
- подписей, виз на копиях запросов, информации – ответов соисполнителей, соответствие указанных в ответах приложений, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

В случае выявления формальных, неполных, ненадлежащим образом оформленных ответов работник Отдела возвращает их Исполнителям на доработку.

Оформленные надлежащим образом документы после присвоения регистрационного индекса передаются в приемную главы администрации района для отправки адресатам.

На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения начальник Отдела проставляет надпись «В дело», ставит личную подпись и дату окончания рассмотрения.

9.8. Обращение, ответы на него, оригинал или ксерокопия письменных поручений (резолуций) должностных лиц, документы, связанные с разрешением вопросов, формируются в дело. Каждое предложение, заявление, жалоба со всеми документами по их рассмотрению и решению составляют в деле самостоятельную группу и помещаются в мягкую обложку (ПРИЛОЖЕНИЕ №8).

Документы в деле располагаются в хронологическом порядке. В случае получения дополнительных документов они подшиваются к данному делу.

В случае получения повторного обращения оно регистрируется отдельно и может подшиваться к первоначальному делу или отдельно от него с указанием на его обложке номера обращения, к которому данное обращение является повторным.

Обращения граждан, рассмотрение которых не закончено, также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются, а возвращаются Исполнителю на доработку.

Формирование и хранение дел у Исполнителей запрещено.

Дела по обращениям, рассмотренным должностными лицами администрации, хранятся в Отделе до передачи на архивное хранение. Обложка дела оформляется по форме, установленной Инструкцией по делопроизводству в администрации Красноперекоского района.

9.9. Подготовка документов, учет, хранение и передача дел на архивное хранение осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в администрации Красноперекоского района.

## **10. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан**

10.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан за своевременностью исполнения поручений, данных во время личного приема граждан главой администрации района, заместителями главы администрации района осуществляет Отдел.

10.2. Обращение считается рассмотренным, если даны устные ответы на все поставленные в нем вопросы, либо приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину, а при необходимости - и в организацию, направившую обращение на рассмотрение.

Ответ заявителю может быть отправлен только после проведенного Отделом контроля за качеством и полнотой ответа (текущий контроль).

10.3. Помимо текущего контроля рассмотрения обращений Отделом осуществляются плановые и внеплановые проверки соблюдения основных положений Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в структурных подразделениях администрации района, имеющих статус юридического лица.

Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина или по поручению главы администрации района. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). В проведении плановых и внеплановых проверок могут принимать участие представители коллегиальных органов, созданных при администрации.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и даются предложения по их устранению, и предоставляются главе администрации района.

## **11. Ответственность за сохранность обращений, находящихся на рассмотрении и рассмотренных в установленном порядке, и содержащейся в них информации**

11.1. Работники Отдела, руководители структурных подразделений администрации района несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за сохранность находящихся на рассмотрении обращений и иных документов, связанных с рассмотрением, зарегистрированных в администрации района.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных обязанностях.

11.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

11.3. Документы в номенклатурных делах Отдела располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним осуществляется в течение 5 лет. По истечении срока хранения соответствующие обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии по определению ценности документов администрации района уничтожаются в установленном порядке.

В случаях, вызванных спецификой деятельности администрации района, экспертная комиссия администрации района может принять решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении самых ценных обращений граждан. Решения экспертной комиссии администрации района об увеличении сроков хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам, об отборе их для дальнейшего хранения подлежат обязательному утверждению главой администрации района.

11.4. Выдача подлинника обращения и документов к нему из дела осуществляется работником Отдела только с письменного разрешения (резолюции) руководства администрации района с обязательным оформлением листа- заместителя.

11.5. При уходе в отпуск Исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на рассмотрении обращения другому работнику в соответствии с указанием непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности Исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику Отдела под роспись.

## **12. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в процессе исполнения обращения**

В соответствии со ст.4 Закона Российской Федерации от 27.04.1993 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности органу власти, должностному лицу.

## **13. Справочно-информационно-аналитическая работа по обращениям граждан**

13.1. Отдел по вопросам контроля и обращений граждан, при необходимости совместно со структурными подразделениями администрации района, обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Отдел по вопросам контроля и обращений граждан обобщает результаты анализа обращений граждан и результативности их рассмотрения на основе форм автоматизированной системы ежеквартально и по итогам года и представляет информацию на рассмотрение главы администрации.

Ежеквартально информация о результатах рассмотрения обращений граждан публикуется на портале Правительства Республики Крым в разделе муниципальное образование Красноперкопский район

13.2. Отдел по вопросам контроля и обращений граждан ежеквартально:

– проводит опрос заявителей, обратившихся с письменным или по электронной почте обращением в администрацию, путем рассылки по указанному заявителем адресу анкеты о наличии, своевременности и качестве полученного на обращение письменного ответа от администрации после завершения процесса рассмотрения обращения. Образец анкеты ПРИЛОЖЕНИЕ №9.

– анализирует результаты проведенного ведущими личный прием должностными лицами анкетирования заявителей при заполнении карточек учета личного приема граждан

Результаты анкетирования обобщаются и представляются для рассмотрения на заседании комиссии по рассмотрению обращений граждан.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями в администрации  
Краснопереконского района  
(пункт 3.2.)

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ

Главе Краснопереконского района  
Биданцу С.И.

или

Первому заместителю главы администрации  
Краснопереконского района  
Удовиченко Л.В.

или

Заместителю главы администрации  
Краснопереконского района  
Волковской Л.Ф.

или

Заместителю главы администрации-  
руководителю аппарата администрации  
Краснопереконского района  
Сердюку И.В.

**от Ф.И.О. (полностью)**  
**проживающего (почтовый адрес)**  
**Контактный телефон (при его наличии)**

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Обращение в адрес главы администрации Краснопереконского района и его заместителей, должностных лиц администрации излагается в произвольной форме.

В письменном обращении указывается следующая информация:

- 1) мотив (причина) обращения;
- 2) сведения об авторе, имеющем льготы;
- 3) ясное изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- 4) инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемого вопроса, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;
- 5) были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме.

В случае если письменное обращение коллективное, то прикладываются подписи заявителей, а также указывается почтовый адрес, фамилия, имя, отчество гражданина, на чье имя необходимо направить ответ.

Приложение: на \_\_\_\_\_ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений)

Настоящим, во исполнение требований Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на сбор и обработку моих персональных данных указанных в запросе, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций) в том числе на передачу моих персональных данных организациям.

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
расшифровка подписи





## ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Инструкции о порядке работы  
с обращениями в администрации  
Краснопереконского района  
(пункт п. 5.5.)

## ПРИМЕРЫ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАПРОСА

## №1

Наименование адресата  
(адрес)

О направлении по компетенции

В соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем по компетенции обращение (*ФИО автора обращения*), поступившее (*дата*) в администрацию Краснопереконского района.

О результатах рассмотрения обращения просим направить ответ *заявителю* по существу поставленных вопросов в обращении и копию ответа в администрацию Краснопереконского района.

Приложение: на \_\_\_\_ л.

Должность

И.О. Фамилия

## №2

Наименование адресата  
(адрес)

О представлении информации

В администрацию Краснопереконского района поступило обращение жителя(й) (название населенного пункта) по вопросу (аннотация проблемы) данных (копия обращения прилагается).

В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим предоставить информацию по данному вопросу в течение 15 дней.

Приложение: на \_\_\_\_ л. в 1 экз.

Должность

И.О. Фамилия

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Инструкции о порядке работы  
с обращениями в администрации  
Красноперекопского района  
(пункт п.5.13)

**РЕСПУБЛИКА КРЫМ**

**АДМІНІСТРАЦІЯ  
КРАСНОПЕРЕКОПСЬКОГО  
РАЙОНУ  
РЕСПУБЛІКИ КРИМ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
КРАСНОПЕРЕКОПСКОГО  
РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**КРАСНОПЕРЕКОПСКИЙ  
РАЙОН  
МЕМУРИЕТИ КЪЫРЫМ  
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ**

АКТ

от \_\_\_\_\_ 2015 № \_\_\_\_\_  
г.Красноперекопск

о результатах проверки фактов, изложенных гражданином (гражданкой)  
\_\_\_\_\_ в обращении от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество

Комиссия в составе:

- ФИО, должность;
- ФИО, должность;
- ФИО, должность;

с выездом на место \_\_\_\_\_ 2015 (на выездном заседании \_\_\_\_\_ 2015 года (протокол № \_\_)) провела проверку (изучила , рассмотрела) фактов (документов), указанных в обращении данного гр. ФИО по вопросу .....

По результатам проверки установлено:

-...

-.....

Руководствуясь п.5.13 Инструкции о порядке работы с обращениями в администрации Красноперекопского района, утвержденной распоряжением администрации от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_, комиссия рекомендует по данному вопросу .....

\_\_\_\_\_ ФИО  
\_\_\_\_\_ ФИО  
\_\_\_\_\_ ФИО

к Инструкции о порядке работы  
с обращениями в администрации  
Красноперекопского района  
(пункт п.5.15)

ТЕКСТ УВЕДОМЛЕНИЯ (СООБЩЕНИЯ) АВТОРУ ОБРАЩЕНИЯ

№1

ФИО заявителя  
адрес

О прекращении переписки

Уважаемый \_\_\_\_\_!

По Вашему обращению от \_\_\_\_\_ 2015 по вопросу ..... администрация Красноперекопского района уведомляет, что так, как Вам многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями по данному вопросу, и в обращении от \_\_\_\_\_ 2015 не приводятся новые доводы или обстоятельства, принято решение о прекращении переписки с Вами по вопросу ....

Должность

И.О. Фамилия





ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Инструкции о порядке работы  
с обращениями в администрации  
Красноперекопского района  
(пункт 8.5.)

ТЕКСТЫ УВЕДОМЛЕНИЙ (СООБЩЕНИЙ) АВТОРУ ОБРАЩЕНИЯ

№1

Наименование адресата  
(адрес)

О направлении по компетенции

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Ваше обращение в адрес администрации Красноперекопского района направлено для рассмотрения в (наименование органа исполнительной власти, организации) с просьбой сообщить Вам о результатах.

Должность

И.О. Фамилия

№2

Наименование адресата  
(адрес)

О направлении по компетенции

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Ваше обращение от (дата) в адрес администрации Красноперекопского района по вопросу (аннотация проблемы) рассмотрено.

Учитывая, что поднимаемые в заявлении вопросы в соответствии с действующим законодательством находятся в компетенции правоохранительных органов, оно направлено для принятия решения в (наименование учреждения).

Должность

И.О. Фамилия

№3

Наименование адресата  
(адрес)

Уважаемый \_\_\_\_\_!

С Вашим обращением в адрес администрации Красноперекопского района и приложенными к нему публикациями (документами) внимательно ознакомились. Информация, изложенная в них, принята к сведению.

Должность

И.О. Фамилия

№4

Наименование адресата  
(адрес)

О продлении срока  
рассмотрения обращения

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Ваше обращение направлено для рассмотрения в (указывается уполномоченной орган).  
В связи с продолжающейся проверкой по Вашему обращению срок рассмотрения продлен до (указывается срок ) \_\_\_\_\_ года.

Информация о результатах будет представлена в Ваш адрес дополнительно.

Должность

И.О. Фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к Инструкции о порядке работы  
с обращениями в администрации  
Красноперекопского района  
(пункт 9.8.)

МЯГКАЯ ОБЛОЖКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ГРУППЫ ОБРАЩЕНИЯ

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОПЕРЕКОПСКОГО РАЙОНА**

регистрационный индекс: \_\_\_\_\_

дата поступления \_\_\_\_\_

дата регистрации \_\_\_\_\_

направлено из

\_\_\_\_\_

контрольное \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

ВИД ОБРАЩЕНИЯ (подчеркнуть):

- письменное, письменное на личном приеме, в электронной форме, личный прием.

- предложение, заявление, жалоба

\_\_\_\_\_

ФИО заявителя

\_\_\_\_\_

Адрес проживания/регион

Отметка о снятии с контроля:

Дата ответа:

В дело

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



31  
ПРИЛОЖЕНИЕ № 9

к Инструкции о порядке работы  
с обращениями в администрации  
Краснопереконского района  
(пункт 13.2.)

ОБРАЗЕЦ АНКЕТЫ

Кому \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_ !

Администрацией Краснопереконского района было рассмотрено Ваше обращение от  
\_\_\_\_\_ по вопросу (ам)

---

---

---

Просим принять участие в оценке работы администрации.

Для этого Вам необходимо ответить на вопросы анкеты, отметив один из предложенных ответов (нужное подчеркнуть или рядом поставить галочку):

- |  |                  |    |     |
|--|------------------|----|-----|
| 1. Получен ли Вами ответ от администрации Краснопереконского района на данное обращение? | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 2. Ответ направлен своевременно?   | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 3. Мое обращение поддержано.   | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 4. Приняты необходимые меры  | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 5. Не поддержано   | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 6. Мне даны разъяснения  | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |