



Республика Цæгат Ирыстон - Аланийы
Горæтгæрон район бынæттон
хиуынаффæйады муниципалон равзæрды администрацийы
У Ы Н А Ф Ф Æ

Администрация местного самоуправления
муниципального образования Пригородный район
Республики Северная Осетия – Алания
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 10. 01. 2019 г.

с. Октябрьское

№ 02

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений, запросов и организации приема граждан в АМС МО
Пригородный район Республики Северная Осетия-Алания**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией РСО-Алания, Уставом МО Пригородный район, в целях совершенствования работы с обращениями граждан, установления единого порядка работы с обращениями граждан и организации их личного приема в АМС МО Пригородный район Республики Северная Осетия-Алания, **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в АМС МО Пригородный район Республики Северная Осетия-Алания.
2. Руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов АМС МО Пригородный район Республики Северная Осетия-Алания обеспечить соблюдение требований Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в АМС МО Пригородный район Республики Северная Осетия-Алания.
3. Контроль за выполнением данного постановления возложить на руководителя аппарата Б.С. Гуссалову.

Глава администрации

Р.А. Есиев

Утверждена
постановлением АМС МО Пригородный район
Республики Северная Осетия-Алания
от «10» 01. 2019 года № 02

Инструкция о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в АМС МО Пригородный район Республики Северная Осетия-Алания

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в АМС МО Пригородный район Республики Северная Осетия-Алания (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления", Распоряжением Главы РСО-Алания от 26 июля 2016 года N 175-рг «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы РСО-Алания» в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан.

1.2. Инструкция устанавливает порядок организации работы с письменными, устными обращениями и обращениями в форме электронного документа граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также с запросами о деятельности государственных органов граждан, организаций, общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, организации и осуществления личного приема граждан в АМС МО Пригородный район Республики Северная Осетия-Алания (далее - Администрация).

1.3. Рассмотрение обращений и запросов граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, законами Республики Северная Осетия-Алания, иными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Методическое руководство работой с обращениями граждан и контроль за соблюдением настоящей Инструкции осуществляет Руководитель аппарата.

2. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) 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.

2) заявитель—гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, либо лицо без гражданства, объединения граждан, в том числе юридических лиц;

3) обращение-изложенное в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

4) 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;

5) 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;

6) жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

7) ходатайство-просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

8) коллективное обращение - обращение двух или более лиц по общему вопросу, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;

9) первичное обращение-обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Администрации, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Администрацию по уже рассматривавшемуся вопросу;

10) дубликат обращения-повторный экземпляр обращения, 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 по компетенции другими органами;

11) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

3. Регистрация обращений

3.1. Прием и первичная обработка поступающих письменных обращений и запросов граждан производятся в общем отделе Администрации.

3.2. Письменные обращения и запросы граждан поступают в администрацию: по почтовой связи, телеграфу, телефону, в том числе по "телефону доверия", факсу, электронной почте, по информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе по каналам электронного обмена VipNet, доставляются фельдсвязью, передаются лично гражданами на приеме, изымаются из почтовых ящиков в "приемной граждан".

3.3. Обращение подлежит обязательной регистрации в общем отделе Администрации (далее – отдел) в течение 3-х дней с момента поступления. Регистрация обращений осуществляется с использованием Автоматизированной системы учета и контроля исполнения письменных и устных обращений граждан СЭД. На обращении проставляется штамп, в котором указываются, сформированные системой входящий номер (буквенно-цифровой) и дата регистрации.

3.4. При регистрации в электронную учетную карточку вносятся следующие данные: дата поступления, Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, номер контактного телефона (при наличии), сведения об адресате, категория заявителя и его социальный статус, характер обращения (предложение, заявление, жалоба, не обращение, анонимка), содержание обращения, количество страниц обращения и приложения к обращению, контрольный срок по обращению, суть резолюции и ответственный исполнитель, дата отправки ответа на обращение, а также информация от автора обращения (при наличии номера контактного телефона).

3.5. Организация и обеспечение централизованного учета, передача обращений в Администрации осуществляется в общем отделе Администрации.

3.6. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются отделом Главе Пригородного района и Главе Администрации района, или исполняющему обязанности.

3.7. Заместители главы Администрации, руководитель аппарата несут персональную ответственность за нарушение трёхдневного срока передачи соответствующих резолюций (поручений) по рассмотрению обращений граждан в общий отдел Администрации.

4. Требования к поступившим обращениям

3.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути вопроса, личная подпись и дата.

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

3.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и/или имя гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, письменный ответ автору не дается, но обращение рассматривается и по итогам рассмотрения оформляется служебная записка на имя главы Администрации.

3.4. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение или в отраслевой (функциональный) орган Администрации;

- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;
- не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- о направлении обращения в другие органы государственной власти, или местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;
- о возврате обращения заявителю для конкретизации вопроса либо восполнения недостающими материалами в течение 7 дней со дня регистрации;
- по обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

4.2. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

4.4. 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.

4.5. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

4.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.7. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ранее ответа на основное обращение.

4.8. В резолюции Глава Администрации, а в случае его отсутствия должностное лицо, исполняющее его обязанности, в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок разрешения обращения, а также необходимость осуществления контроля.

4.9. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в контрольную карточку обязательно вносится дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

4.10. В случае если поручение по рассмотрению обращения даётся двум или нескольким исполнителям, то исполнитель, указанный в резолюции первым, обобщает информацию соисполнителей и готовит ответ автору обращения. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

4.11. В случае если структурное подразделение Администрации, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращения гражданина, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к компетенции данного структурного подразделения, то обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть переадресовано главой администрации.

5. Разрешение обращений

5.1. Исполнитель в ходе рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, в случае необходимости-с участием гражданина, направившего обращение.

5.2. При необходимости для рассмотрения обращения исполнителем запрашиваются документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (в том числе сотрудников Администрации).

5.3. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты Администрации.

5.4. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом Администрации. Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного главой Администрации, а в случае его отсутствия должностным лицом, исполняющим его обязанности. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные или обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.5. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу Администрации прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются главой Администрации (в случае его отсутствия должностным лицом, исполняющим его обязанности) на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

5.6. Заявитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения. Повторная выдача ответов заявителю также осуществляется по письменному заявлению гражданина.

5.7.Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и решением затронутых вопросов составляет пять лет.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения, поступившие в Администрацию в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

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

6.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается главой Администрации (в случае его отсутствия должностным лицом, исполняющим его обязанности) с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

6.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя главы Администрации, а в случае его отсутствия должностному лицу, исполняющему его обязанности, в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, начальником отдела, визируется заместителем главы Администрации, курирующим данное направление работы, и представляется на подпись главе Администрации, а в случае его отсутствия должностному лицу, исполняющему его обязанности.

6.4. При возвращении проекта ответа на доработку устанавливается конкретный срок исполнения.

6.5. Рассмотрение обращений граждан, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, требующих сообщить о результатах рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

6.6. Парламентский запрос разрешается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

6.7. Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

6.8. Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 20 дней со дня регистрации обращения.

6.9. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные

Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

6.10. Поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль, разрешаются безотлагательно, но не позднее сроков, указанных в п. 6.1 настоящей Инструкции, если не установлен другой срок разрешения.

6.11. Ответы на запрос депутата Парламента РСО-Алания и на письменные обращения депутатов органов местного самоуправления по вопросам, связанным с их деятельностью, направляется не позднее, чем через 15 календарных дней со дня его получения и регистрации как входящей корреспонденции.

6.12. Для рассмотрения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Главы РСО-Алания, устанавливаются сроки от 1 до 15 рабочих дней.

По резолюции Главы РСО-Алания для решения вопросов, поступивших на телефонную линию, может быть установлен иной срок.

7. Направление ответов на обращения

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Администрации за подписью главы МО или главы Администрации.

Текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те, или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Тексты ответов оформляются в соответствии с требованиями, прописанными в регламенте работы администрации местного самоуправления муниципального образования Пригородный район.

7.2. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим

законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу (при наличии).

7.4. При направлении заявителям ответов на обращения, приложенные к ним оригиналы документов, возвращаются в обязательном порядке. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в Администрацию в электронном виде, а так же копии документов.

7.5. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

7.6. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7.7. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, членам Совета Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, депутатам Парламента РСО-Алания, а также на обращения, разрешение которых взято на особый контроль, направляются за подписью Главы МО или Главы Администрации либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

7.8. Ответы заявителям, обратившимся на телефонную линию Главы РСО-Алания, направляются по почте. Ответы, не требующие дополнительных разъяснений, могут быть озвучены заявителю в телефонном режиме, а также, по желанию заявителя, дополнительно направлены по почте.

7.9. Письменные ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их главой Администрации (заместителями), но не позднее установленного действующим законодательством срока – 30-ти дней с момента регистрации.

8. Организация приема заявителей в Администрации

8.1 В Администрации прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема граждан руководством Администрации района (главой Администрации, заместителями главы Администрации, руководителем аппарата Администрации) в день их обращения либо по предварительной записи.

8.2. Организацию личного приема граждан главы Администрации, заместителей главы Администрации, руководителя аппарата осуществляет отдел организационной и кадровой работы.

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

8.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина.

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

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 года.

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

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Администрации осуществляется общим отделом администрации и руководителем аппарата.

9.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами Администрации осуществляют заместители главы Администрации, руководитель аппарата Администрации, которыми были даны поручения (резолуции) по соответствующим обращениям.

9.3. Ежеквартальный аналитический отчет по результатам рассмотрения обращений граждан в Администрации готовится руководителем аппарата.

10. Ответственность

10.1. Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных муниципальных служащих в соответствии с Законом РСО-Алания от 10 сентября 2014 года № 7-РЗ «О муниципальной службе в Республике Северная Осетия-Алания».