



Республика Цæгат Ирыстон - Аланийы  
Горæтгæрон муниципалон районы бынæттон  
хиуынаффæйады администраци

**У Ы Н А Ф Ф Æ**

Администрация местного самоуправления  
Пригородного муниципального района  
Республики Северная Осетия – Алания

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от « 01 » 07 2024 г.

с. Октябрьское

№ 281

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений, запросов и организации приема граждан  
в АМС Пригородного муниципального района  
Республики Северная Осетия-Алания**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией РСО-Алания, с Распоряжением Главы РСО-Алания от 07.09.2023 № 280-рг «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия – Алания и Правительства Республики Северная Осетия – Алания», Уставом Пригородного муниципального района, в целях совершенствования работы с обращениями граждан, установления единого порядка работы с обращениями граждан и организации их личного приема в АМС Пригородного муниципального района Республики Северная Осетия-Алания, **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в АМС Пригородного муниципального района Республики Северная Осетия-Алания.
2. Руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов АМС Пригородного муниципального района обеспечить соблюдение требований Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в АМС Пригородного муниципального района Республики Северная Осетия-Алания.
3. Считать утратившим силу постановление АМС МО Пригородный район от 10.01.2024 года № 02 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в АМС МО Пригородный район Республики Северная Осетия-Алания».
4. Контроль за выполнением данного постановления возложить на руководителя аппарата Б.С. Гуссалову.

Глава администрации



Р.А. Есиев

## **Инструкция о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в АМС Пригородного муниципального района Республики Северная Осетия-Алания**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в Администрации местного самоуправления Пригородного муниципального района 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) в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан.

1.2. Инструкция устанавливает порядок организации работы с обращениями в письменной форме, устными обращениями и обращениями в форме электронного документа граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации и осуществления личного приема граждан в Администрации местного самоуправления Пригородного муниципального района Республики Северная Осетия-Алания (далее - Администрация).

1.3. Рассмотрение обращений 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.

1.5. Основные термины и определения, используемые в работе с обращениями граждан, приведены в [приложении 1](#) к настоящей Инструкции.

### **2. Порядок работы с обращениями граждан**

2.1. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан в Администрации ведется с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел и возлагается на общий отдел.

2.2. Обращения граждан, поступившие в адрес Главы Пригородного муниципального района, Главы АМС Пригородного муниципального района, заместителей глав регистрируются и оформляются в общем отделе.

2.3. Прием, первичная обработка и регистрация обращений, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив и на уничтожение осуществляются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

2.4. Порядок работы с обращениями в письменной форме включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка;
- регистрация;
- предварительное распределение;
- рассмотрение обращений Главы Пригородного муниципального района, Главы АМС Пригородного муниципального района и заместителями;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации;
- прием и обработка ответов на обращения граждан и организаций;
- контроль исполнения поручений по обращениям граждан и организаций;
- формирование дел по обращениям граждан в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;
- подготовка дел для передачи на хранение в архив Администрации и на уничтожение.

2.4.1. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме.

2.4.1.1. Прием и первичная обработка поступающих обращений граждан в письменной форме производятся в общем отделе.

2.4.1.2. Обращения граждан поступают в администрацию: по почтовой связи, телеграфу, телефону, электронной почте, по федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал)", каналам электронного обмена VipNet, передаются лично гражданами на приеме, изымаются из почтовых ящиков.

Почтовым адресом для обращений, направляемых (представляемых) в письменной форме, является: 363131, Республика Северная Осетия-Алания, Пригородный район, с.Октябрьское, ул.Павла Тедеева, 129, АМС Пригородного муниципального района.

Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-портал, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: [ams@prigorod.alania.gov.ru](mailto:ams@prigorod.alania.gov.ru), а также через "Единый портал".

Телеграммы доставляются непосредственно в администрацию и принимаются специалистами под роспись с проставлением даты и времени приема.

Обращения, поступающие в форме электронного документа на электронные адреса, распечатываются на бумажных носителях.

Порядок работы с обращениями, поступающими через "Единый портал" определен Федеральным законом.

Непосредственно от граждан обращения в письменной форме принимаются в ходе личного приема.

2.4.1.3. В обращении гражданина в письменной форме в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в который направляется обращение в

письменной форме, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, стоять его личная подпись и дата.

При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель может приложить к обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Форма письменного обращения приведена в [приложении 2](#) к настоящей Инструкции.

2.4.1.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на "Едином портале", по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Формуляр обращения в электронном виде приведен в [приложении 3](#) к настоящей Инструкции.

2.4.1.5. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок по обращениям. Форма расписки приведена в [приложении 4](#) к настоящей Инструкции. Отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.4.1.6. Выемка обращений граждан из почтовых ящиков производится специалистом общего отдела дважды в день в 10.00 и 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

2.4.1.7. Перед вскрытием почтового отправления специалист общего отдела проверяет целостность конверта (пакета, бандероли), правильность адресования и доставки.

Неправильно адресованные и оформленные тексты в письменной форме, ошибочно вложенные документы пересылаются по назначению или возвращаются отправителю.

Поступившие в Администрацию, но не адресованные главам района и администрации, их заместителям и должностным лицам структурных подразделений обращения, считаются ошибочно направленными.

2.4.1.8. При вскрытии конверта (пакета, бандероли) проверяется наличие документов, включая приложения. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилось недостача упоминаемых автором или описью документов, повреждение документов или приложений к ним, об этом сообщается отправителю в устной или письменной форме в тот же день. В учетные формы (в регистрационно-контрольную карточку системы электронного документа оборота (далее - СЭД "Дело") вносится соответствующая отметка.

2.4.1.9. Конверты сохраняются и прилагаются к документам в случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя и дату отправки. В этом случае конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения. В остальных случаях конверты уничтожаются.

2.4.1.10. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, возвращаются заявителям с предложением предоставить

дополнительную (недостающую) информацию (образец письма приведен в 3 к настоящей Инструкции).

При последующем поступлении обращения после устранения причин, препятствующих его рассмотрению, оно рассматривается как первичное в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.4.1.11. В случае отсутствия текста в поступившем обращении специалистом общего отдела подготавливается письмо о возврате документов заявителю с указанием выявленного недостатка. Образец письма приведен в 4 к настоящей Инструкции.

2.4.1.12. Поступившие оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), а также денежные купюры, ценные бумаги и другие ценности к материалам обращения в письменной форме не приобщаются, а возвращаются гражданину путем личного вручения под подпись или иным способом (заказной корреспонденцией почтовой связью), обеспечивающим их сохранность.

2.4.1.13. При работе с обращениями должны быть соблюдены правила безопасности. Все конверты подлежат вскрытию с соблюдением правил работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрения на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом главе администрации или заместителю главы администрации по вопросам безопасности. Работа с данным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

2.4.1.14. Конверты с пометкой "Лично" и "Конфиденциально" специалистами общего отдела не вскрываются. Они учитываются по реквизитам, указанным на конверте, вносятся в опись, после чего в закрытом виде передаются адресату.

2.4.1.15. Документы с пометками о срочности доставки ("Весьма срочно" и "Срочно"), обрабатываются и передаются на регистрацию незамедлительно.

2.4.1.16. Обработка остальной корреспонденции осуществляется в день ее поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время.

2.4.2. Регистрация обращений граждан в письменной форме.

2.4.2.1. Целью регистрации является обеспечение учета, контроля и поиска документов, в том числе осуществление записи в регистрационно-контрольной карточке (далее - РКК) основных поисковых признаков документа и сведений о заявителе.

2.4.2.2. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан.

2.4.2.3. Централизованный учет и регистрацию поступающих обращений ведет общий отдел.

2.4.2.4. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение 3 календарных дней с момента поступления.

В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни его регистрация производится в течение 3 рабочих дней, следующих за выходными или праздничными днями.

2.4.2.5. Регистрация обращений граждан ежегодно начинается с номера один.

2.4.2.6. При регистрации используется СЭД "Дело", обеспечивающая проверку обращений на повторность.

2.4.2.7. При регистрации в СЭД "Дело" для каждого обращения открывается РКК.

В открытой РКК обращению автоматически присваивается порядковый регистрационный номер в пределах календарного года и проставляется дата регистрации, что является свидетельством принятия Администрацией документа. С даты, зафиксированной в РКК, начинается исчисление срока исполнения документа.

2.4.2.8. При регистрации в РКК вносятся следующие данные:

1) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя в именительном падеже.

После введения фамилии заявителя к регистрационному номеру прибавляется буквенный индекс, соответствующий первой букве фамилии заявителя. Например, регистрационный номер А-215 (где А - первая буква фамилии заявителя, 215 - порядковый учетный номер в пределах календарного года).

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрация производится не по автору сопроводительного письма, а по фамилии заявителя.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в учетную форму вносятся первые две - три разборчиво указанные фамилии (с учетом фамилии, указанной на конверте), первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. Учет производится по его фамилии.

Обращение, поступившее от нескольких заявителей, от коллектива предприятия, учреждения, а также резолюция собрания или митинга считаются коллективными. В соответствующей ячейке РКК делается об этом отметка. Регистрационный номер таких обращений приобретает индекс "Кол-".

Обращения в письменной форме, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке. В учетных формах в качестве автора делается отметка "анонимное". При этом в регистрационном номере вместо первой буквы фамилии проставляется индекс "Ан-", далее следует порядковый учетный номер с начала года;

2) сведения о составе документа (по схеме 5/2+3, где 5 - общее количество листов обращения, 2 - количество листов самого заявления, 3 - количество листов приложений). В случае выявления при вскрытии конверта нескольких текстов от одного либо от разных авторов регистрации подлежит каждый текст в отдельности;

3) сведения об адресате (Главы района и администрации, его заместители и должностные лица структурных подразделений);

4) сведения о кратности поступления обращения (первичное, повторное).

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

Повторное обращение получает очередной регистрационный номер. При этом в РКК указываются связи с предыдущими обращениями;

5) краткое содержание обращения (составляется аннотация на обращение, которая должна четко, кратко и конкретно отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, носить информативный характер и обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение);

6) определяется вид каждого обращения (предложение, заявление, жалоба);

7) проставляется код каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

8) если обращение переслано на рассмотрение, то указывается орган (организация) - автор сопроводительного письма, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма, фамилия подписавшего сопроводительное письмо должностного лица. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль".

2.4.2.9. Документы (письма) на официальном бланке подлежат регистрации, если к ним прилагаются личные заявления граждан.

2.4.2.10. Обращения в письменной форме, принятые на личном приеме, подлежат регистрации в общем порядке.

2.4.2.11. В случае поступления нескольких обращений с одним сопроводительным письмом регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом сопроводительное письмо копируется для всех обращений.

2.4.2.12. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то осуществляется регистрация каждого поступившего обращения.

2.4.2.13. Обращения в письменной форме, полученные должностными лицами минуя общий отдел, передаются в общий отдел для регистрации.

2.4.2.14. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и (или) видеозаписей, иных информационных файлов, регистрируются и учитываются в соответствии с настоящей Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу производится при изложении их сути в текстовой части.

2.4.2.15. Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением сути, регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией, не подлежат.

2.4.2.16. В учетных формах предусматривается графа "Примечание" для внесения дополнительных сведений об обращении, а также иных служебных отметок.

2.4.2.17. Распечатывается РКК зарегистрированного обращения, а также РКК предыдущих обращений (если обращение повторное), которые приобщаются к документу на бумажном носителе, после чего документ передается на предварительное распределение.

2.4.2.18. Специалист, осуществляющий регистрацию обращения, в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа на бумажном носителе, зарегистрированного в СЭД "Дело", проставляет регистрационный

штамп, куда из РКК вписывается входящий номер и дата регистрации обращения.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы обращения, обеспечивающем его прочтение.

2.4.2.19. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из органа власти (организации) или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.4.3. Предварительное распределение обращений.

2.4.3.1. В целях рационализации и сокращения сроков прохождения зарегистрированных обращений до исполнителя осуществляется их предварительное распределение на документы, адресованные должностным лицам, документы, направляемые непосредственно исполнителям, и документы, по которым могут быть приняты решения на данном этапе.

2.4.3.2. Предварительное распределение обращений в письменной форме осуществляет начальник общего отдела.

2.4.3.3. В ходе предварительного распределения обращений в письменной форме принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения в государственные органы.

2.4.3.4. В ходе предварительного распределения, в первую очередь, выявляются обращения наиболее важные, которые в срочном порядке должны быть представлены должностным лицам или направлены на рассмотрение непосредственным исполнителям. Такими являются контрольные обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания, Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместителей Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, Руководителя Администрации и его заместителей.

Результаты предварительного распределения обращений согласовываются с Руководителем аппарата Администрации.

2.4.3.5. Все распределенные документы ответственным специалистом общего отдела раскладываются по папкам и передаются в соответствующие структурные подразделения Администрации (управления, отделы) для доклада должностным лицам. Документы передаются в структурные подразделения (управления, отделы) под подпись в соответствующем листе учета исходящей корреспонденции.

Возврат рассмотренных обращений в Управление с резолюцией должностного лица производится под подпись в листе учета. Образец листа учета исходящей корреспонденции приведен в [приложении 5](#) к настоящей Инструкции.

Одновременно в РКК каждого обращения вносится соответствующая информация о передаче обращений на рассмотрение должностным лицам.

2.4.3.6. В ходе предварительного распределения выявляются обращения, для которых [статьей 11](#) Федерального закона предусмотрен отдельный порядок рассмотрения:

- анонимные обращения;

обращения, в которых обжалуются вступившие в законную силу судебные решения;

обращения противоправного характера (в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

обращения, не поддающиеся прочтению;

обращения, в которых невозможно определить суть;

обращения с вопросами, ответы на которые не могут быть даны без разглашения сведений, составляющих **государственную** или иную охраняемую федеральным законом тайну;

неоднократные обращения, по которым переписка может быть прекращена.

2.4.4. Рассмотрение обращений должностными лицами.

2.4.4.1. В ходе рассмотрения обращений должностные лица определяют порядок и сроки исполнения поручений по обращениям, дают по каждому из них письменные указания исполнителям, которые фиксируют в резолюциях.

Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись должностного лица, дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях формы контроля и сроки исполнения.

Если проект резолюции предусматривает несколько поручений, то резолюция разбивается на пункты в соответствии с количеством поручений.

При этом каждый пункт должен начинаться с указания исполнителей и определения исполнителя, ответственного за выполнение данного поручения.

2.4.4.2. Проекты резолюций и предложения по решению поставленных в обращениях вопросов с учетом их важности и срочности готовят специалисты соответствующих структурных подразделений Администрации (управления, отдела).

2.4.4.3. Обращения с проектами резолюций передаются должностному лицу на рассмотрение.

2.4.4.4. Должностное лицо рассматривает обращения с проектом резолюции в день их поступления и в тот же день (в исключительных случаях - на следующий день) направляет их в соответствующее структурное подразделение.

В случае если должностное лицо согласно с содержанием проекта резолюции по обращению, то он подписывается, если нет, то должностное лицо определяет исполнителя, формулирует необходимые поручения по исполнению документа и устанавливает сроки исполнения.

2.4.4.5. После рассмотрения обращения сведения из резолюции (исполнитель, содержание поручения, срок исполнения) переносятся в СЭД "Дело".

2.4.4.6. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то ответственным исполнителем считается первый по списку или тот, кому поручен свод.

Всем соисполнителям направляются копии обращений. Соисполнители в течение половины срока, установленного для исполнения поручения, направляют в адрес ответственного исполнителя информацию в соответствии со своей компетенцией. Ответственный исполнитель согласно резолюции

должностного лица на основании представленной соисполнителями информации готовит обобщенный ответ заявителю и автору резолюции. При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации несут все исполнители, указанные в резолюции.

2.4.4.7. Если в резолюции есть указание о постановке документа на контроль, то на самом документе и в РКК делаются соответствующие отметки.

2.4.5. Рассмотрение обращений в структурном подразделении.

2.4.5.1. Поступившие в структурные подразделения обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение срока, установленного автором поручения в пределах установленного законодательством срока со дня регистрации.

2.4.5.2. Документы с резолюциями, содержащими пометки "Весьма срочно", "Срочно" и "Оперативно", рассматриваются в структурном подразделении в сроки соответственно 1, 3 и 10 календарных дней.

2.4.5.3. Ответственность за своевременное и качественное исполнение поручений по обращениям граждан в структурных подразделениях несут их руководители или лица, замещающие их в установленном порядке.

2.4.5.4. Руководители структурных подразделений рассматривают документы в следующем порядке:

документы, поступившие с 10.00 до 18.00 текущего рабочего дня, рассматриваются по мере их поступления;

документы, поступившие в структурное подразделение после 18.00, рассматриваются до 10.00 следующего рабочего дня.

2.4.5.5. Руководитель структурного подразделения дает указания исполнителям по организации и срокам исполнения документов, оформляя эти указания на бланке установленной формы (бланке резолюции). Указания руководителя структурного подразделения, сведения об исполнителях и установленных сроках исполнения документов вносятся в РКК специалистом структурного подразделения.

2.4.5.6. В структурном подразделении могут быть приняты следующие решения по рассмотрению обращения:

1) рассмотреть обращение:

с направлением ответа заявителю;

с продлением срока его рассмотрения, но не более чем на 30 дней, в связи с направлением в соответствующий государственный орган запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением в соответствии с продленными сроками ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов, во избежание направления обращения в иные государственные органы, в которых, в том числе оно ранее рассматривалось и решение которых обжалует заявитель;

2) направить обращение на рассмотрение:

в государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

в государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения заявителя, с уведомлением об этом заявителя;

3) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, направив в надзорный или контрольный орган запрос о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя.

2.4.5.7. Специалист структурного подразделения (управления, отдела), которому поручается рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, в том числе с выездом на место;

уточняет при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просит представить отсутствующие документы (по телефону при наличии в обращении сведений об абонентском номере или приглашает его на личную беседу письменным извещением). В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов;

при необходимости обеспечивает запрос дополнительных документов, материалов и сведений для рассмотрения обращения в других государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

проводит проверку по указанным в обращении фактам, при необходимости лично встречается с гражданином, направившим обращение;

осуществляет контроль сроков поступления запрашиваемой информации; делает напоминания исполнителям о сроках исполнения поручения;

вносит предложения по оказанию возможной помощи заявителю;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в сроки, установленные Федеральным законом;

подготавливает проект письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов с разъяснением порядка обжалования принятого по обращению решения.

2.4.5.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "предложение", исполнителем оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод о возможности ее принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в практической деятельности и при обобщении правоприменительной практики. О результатах рассмотрения предложения гражданину соответствующим должностным лицом направляется ответ.

2.4.5.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "заявление", в случае наличия достаточных оснований для положительного решения вопроса принимаются соответствующие меры. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или причинах отказа в ее удовлетворении.

2.4.5.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "жалоба", исполнителем проверяется обоснованность каждого довода гражданина. По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые

меры для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий), а также при необходимости порядок обжалования принятого решения.

2.4.5.11. Если по сведениям, изложенным в жалобе, исполнителем проводилась проверка, то после ее завершения для обобщения результатов составляется мотивированное заключение о результатах проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений или указанием на отсутствие таковых, делаются выводы и предложения.

Заключение составляется в произвольной форме и должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также выводы по итогам проверки, в том числе решение о списании материалов в дело. Заключение подписывается лицом, производившим проверку, и утверждается руководителем структурного подразделения Администрации.

Заключение не составляется в случае, если заявитель обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Если в ходе проверки по обращению выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности, злоупотребления должностных лиц служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы, в заключении указываются меры, принятые к виновным лицам. Документы о принятии таких мер либо их копии обязательно прилагаются к материалам проверки и подшиваются в дело.

В ответе гражданину сообщается о результатах проведенной проверки.

2.4.5.12. Запрос по обращению, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, должен содержать сведения об обращении, по которому запрашивается информация, суть вопроса, для разрешения которого необходима информация, срок представления информации (образец запроса приведен в [приложении 10](#) к настоящей Инструкции).

Копия запроса и его проект приобщается к материалам соответствующего обращения.

2.4.5.13. В случае если предоставление запрашиваемой информации в указанный срок невозможно, в течение 7 календарных дней со дня регистрации запроса автор запроса уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 календарных дней сверх установленного срока ответа на запрос.

2.4.5.14. В случае если запрашиваемая информация о деятельности муниципального органа опубликована в средствах массовой информации или размещена на официальном сайте в сети "Интернет", в ответе на запрос допускается ограничиваться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором эта информация размещена.

2.4.5.15. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к

запрашиваемой информации ограничен.

2.4.5.16. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

2.4.5.17. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

2.4.5.18. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление обращения в письменной форме в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.5.19. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

2.4.5.20. Передача обращений в письменной форме из одного структурного подразделения в другое осуществляется на основании поручения, указанного в резолюции должностного лица, через общий отдел.

2.4.5.21. Документы, поступившие из других организаций непосредственно в структурное подразделение (незарегистрированные), в обязательном порядке направляются для регистрации в Управление.

2.4.5.22. Все специалисты, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем.

Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

При утрате исполнителем обращений граждан в письменной форме назначается служебное расследование.

2.4.5.23. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия специалиста, рассматривавшего обращение (отпуск, командировка, болезнь и т.д.). В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому специалисту, который согласно распределению обязанностей, замещает исполнителя во время его отсутствия.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан специалисту, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

При ликвидации или реорганизации структурного подразделения лицо, ответственное за делопроизводство по обращениям граждан данного структурного подразделения, в период проведения ликвидационных мероприятий передает все имеющиеся на исполнении обращения в общий отдел.

2.4.6. Требования к оформлению ответов на обращения.

2.4.6.1. Результаты решения вопроса, поставленного в обращении,

сообщаются заявителю в форме ответа.

2.4.6.2. Ответы заявителям могут даваться в письменной форме, в форме электронного документа, в ходе личного приема ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.6.3. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным должностным лицом в резолюции.

2.4.6.4. Ответ на обращение должен быть своевременным, достоверным, обоснованным и исчерпывающим, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, ясным по содержанию и соответствующим действующему законодательству, содержать юридически обоснованную и мотивированную информацию по каждому изложенному в нем доводу и ссылки на нормативные правовые акты с приведением содержания нормативных положений, послуживших основанием для принятия решения.

2.4.6.5. Ответы на обращения заявителям и авторам сопроводительных писем (при необходимости) в письменной форме оформляются на официальном бланке за подписью должностного лица, на чье имя поступило обращение.

2.4.6.6. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур и должен содержать три части:

вводная;

основная часть;

заключительная.

Во вводной части указываются основные реквизиты обращения гражданина: инициалы имени, отчества и фамилия заявителя, почтовый адрес (в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи) или адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, уважительная формула обращения к заявителю (при наличии данных об имени и отчестве), ссылка на регистрационный номер и дату обращения, краткое содержание вопросов, поставленных в обращении.

В основной части должно быть указано, откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено, какие конкретные меры приняты по каждому затронутому вопросу обращения, данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указываются причины, по которым она не может быть удовлетворена.

В случае невозможности исполнения обращения в указанные сроки или неисполнения отдельных вопросов обращения в ответе оформляется заключительная часть, в которой указываются конкретные сроки исполнения, исполнители поручений и их контактные телефоны.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

В ответе автору сопроводительного письма по обращению гражданина, поставленному на контроль, должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах на письма, в которых указываются факты нарушения

законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

На коллективное обращение ответ дается в адрес гражданина, чей адрес указан для направления ответа и по фамилии которого оно зарегистрировано. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

Если в коллективном обращении указаны адреса всех граждан, подписавших его, то ответ дается каждому из них.

В случае отказа заявителю в удовлетворении изложенных в обращении просьб ответ должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, указываются мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство и решения компетентных органов. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения или обращения в суд, если это предусмотрено законом.

На повторное обращение гражданина по вопросу, на который ему был дан ответ, если с момента направления ответа ситуация не изменилась, исполнитель вправе продублировать заявителю ответ на его предыдущее обращение. При этом исполнитель готовит проект сопроводительного письма за подписью соответствующего должностного лица с приложением копии ответа заявителю на его предыдущее обращение. Образец сопроводительного письма к ответу приведен в [приложении 6](#) к настоящей Инструкции.

2.4.6.7. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения основного обращения заявителю дается единый ответ.

Если дубликат поступил после окончания рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

2.4.6.8. Ответы на обращения и запросы, поставленные на контроль, в федеральные государственные органы, готовят специалисты структурных подразделений Администрации.

Ответы оформляются на официальных бланках.

При этом если запрос поступил в отношении гражданина, направившего повторное обращение, то в ответе на него исполнителем соответствующего структурного подразделения Администрации используется информация, содержащаяся в ответах исполнителей на предыдущие обращения заявителя по тому же вопросу, и прилагаются ранее данные заявителю ответы, без направления обращения на рассмотрение в соответствующие органы.

Если же запрос, поставленный на контроль, первичный (в базе данных не зарегистрированы обращения данного заявителя по данному вопросу), то он направляется по компетенции для рассмотрения и представления информации в течение 10 дней.

При этом, если запрос, поставленный на контроль федеральным государственным органом, не может быть исполнен своевременно, специалист или структурного подразделения Администрации готовит в федеральный государственный орган проект промежуточного ответа за подписью должностного лица с информацией о том, в какие государственные органы и органы местного самоуправления направлены запросы для получения

необходимой для подготовки ответа информации, а также обозначает сроки представления окончательного ответа.

Ответ заявителю по запросам, поставленным на контроль, не направляется.

2.4.6.9. В ответе на обращение гражданина указываются данные об исполнителе: фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона (в левом нижнем углу последней страницы ответа).

2.4.6.10. Ответ на обращение готовится исполнителем строго по резолюции должностного лица, рассмотревшего обращение, визируется руководителем структурного подразделения (или лицом его замещающим), которому было поручено рассмотрение обращения гражданина, и подписывается заместителем руководителя, курирующим структурное подразделение, являющееся исполнителем.

2.4.6.11. Перед передачей ответа заявителя на подпись руководству специалист, ответственный за делопроизводство в структурном подразделении, либо руководитель структурного подразделения проверяет правильность оформления ответа, наличие и соответствие приложений, указанных в ответе, правильность указания адреса, фамилии и инициалов корреспондента, ссылки на инициативный документ и других реквизитов. В ответе не допускается взаимоисключающая по содержанию информация, формальный подход к решению поставленных вопросов, отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков, отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

2.4.6.12. Проект ответа вместе с необходимыми материалами представляется должностному лицу или руководителю структурного подразделения на подпись не позднее 3 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, за исключением обращений, срок рассмотрения которых составляет менее 5 рабочих дней.

2.4.6.13. Завизированный руководителем структурного подразделения и подписанный должностным лицом ответ заявителю, автору сопроводительного письма (справка, служебная записка) передается в общий отдел на подпись глав для их регистрации и отправки ответа заявителю и автору сопроводительного письма.

### **3. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

3.1. Ответ гражданину на его обращение, поступившее в письменной форме, не дается, если в нем не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Такое обращение списывается "в дело" в установленном порядке.

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

3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3. На обращение в письменной форме, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Образец ответа приведен в [приложении 7](#) к настоящей Инструкции.

Если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, обращение списывается в дело без направления ответа заявителю.

3.4. На обращение в письменной форме, не имеющее смыслового содержания или конкретно выраженной просьбы, заявителю сообщается об оставлении обращения без рассмотрения или принятия информации к сведению. Образец ответа приведен в [приложении 8](#) к настоящей Инструкции.

3.5. 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.

3.6. В случае если в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностным лицом, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Образец заключения приведен в [приложении 9](#) к настоящей Инструкции. Заключение структурного подразделения с резолюцией должностного лица, принявшего решение о прекращении переписки, направляется в общий отдел и приобщается к делу.

О принятом решении автор обращения уведомляется в письменном виде. Образец письма заявителю приведен в [приложении 10](#) к настоящей Инструкции.

На последующие обращения того же гражданина по тому же вопросу ему направляются напоминания о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки. Образец соответствующего письма приведен в [приложении 11](#) к настоящей Инструкции.

Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.7. Обращение в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть:

оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

рассмотрено с направлением заявителю ответа по существу поставленных в нем вопросов и с информацией о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

направлено на рассмотрение по компетенции с уведомлением заявителя

об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

дополнительно направлено:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений**

4.1. Ответ гражданину на обращение должен быть дан в течение 30 календарных дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения.

4.2. Конкретные сроки исполнения обращений могут определяться в зависимости от сложности поставленных в них вопросов в пределах, установленных Федеральным законом.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, принятия других мер срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

В таких случаях максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 календарных дней.

4.4. Для продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее 3 календарных дней до истечения установленного срока представляет письменную просьбу на имя должностного лица, давшего поручение по рассмотрению обращения, с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае если просьба о продлении срока рассмотрения обращения удовлетворена, об этом решении письменно уведомляется автор обращения. Образец уведомления заявителя приведен в [приложении 12](#) к настоящей Инструкции.

В случае направления запроса(ов) по обращению гражданину направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения и о том, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу направлен запрос по его обращению (возможно приложение копии запроса). Образец письма приведен в [приложении 13](#) к настоящей Инструкции.

В случае продления срока рассмотрения обращения в учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о его продлении.

4.5. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.6. Окончанием срока исполнения обращения или запроса считается дата

направления письменного ответа заявителю и должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения, в необходимых случаях автору сопроводительного письма (на контрольные обращения, поступившие из органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных органов и организаций).

4.7. Обращения, поступившие с пометкой о срочности рассмотрения, рассматриваются в порядке и сроки, установленные должностным лицом.

4.8. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема гражданина.

4.9. Проекты ответов на обращения граждан представляются на подпись должностным лицам, давшим поручения по рассмотрению, за 3 календарных дня до истечения установленного для рассмотрения обращения срока.

4.10. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляются в течение 7 календарных дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.11. Обращения заявителей, поступившие из государственного органа, федеральных государственных органов, поставленные ими на контроль, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами, или в сроки, установленные должностным лицом, давшим поручение по рассмотрению обращений. Если контролирующим органом и должностным лицом срок не указан, то обращения рассматриваются и по ним представляются проекты ответов на подпись должностному лицу в течение 25 календарных дней со дня регистрации.

4.12. Запросы, поступившие из федеральных и государственных органов, рассматривающих обращение гражданина, с просьбой о предоставлении информации, рассматриваются в течение 15 календарных дней или в указанные в запросе сроки.

## **5. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

5.1. Весь процесс рассмотрения обращений и запросов граждан подлежит контролю. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

5.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.4. При поступлении на рассмотрение обращения в структурное подразделение исполнитель самостоятельно обеспечивает исполнение требований [пунктов 5.1-5.3](#) настоящей Инструкции.

5.5. Контроль за исполнением обращений граждан включает:  
постановку поручений по исполнению обращений на контроль или особый контроль (штамп контроля с плановым сроком исполнения);  
мониторинг базы данных СЭД-"Дело" по срокам исполнения обращений граждан в соответствии с поступившими резолюциями и регулярное информирование руководства Администрации о нарушении сроков исполнения поручений по обращениям граждан;  
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;  
подготовку и обобщение данных о сроках исполнения поручений по обращениям граждан;  
изучение и анализ причин нарушения сроков исполнения обращений;  
организацию методической помощи, индивидуальной работы с исполнителями, выработку управленческих решений, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан;  
контроль за качеством и своевременностью направления ответов заявителям;  
снятие обращений с контроля.

5.6. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

5.7. Основаниями для постановки обращений на контроль могут служить:  
содержащаяся в обращении конкретная и обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан);

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

наличие поручений, данных во время личного приема.

5.8. Контроль может осуществляться и в случаях, когда после рассмотрения поставленных в обращении в письменной форме вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактическом решении вопроса от соответствующего органа исполнительной власти или органа местного самоуправления (за исключением судов, органов прокуратуры и органов предварительного следствия).

5.9. Решение о постановке обращений на контроль может быть принято должностным лицом либо лицом, исполняющим его обязанности в установленном порядке.

5.10. Поручения (запросы) федеральных органов по рассмотрению обращений граждан, требующих сообщить результаты рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.11. В РКК обращений, поставленных на контроль, делается соответствующая отметка, а на бумажном носителе в правой верхней части первой страницы документа проставляется штамп "КОНТРОЛЬ".

5.12. Все движение контролируемого документа, передача его от исполнителя к исполнителю отмечается в РКК с указанием фамилии

исполнителя и даты передачи ему документа (фиксируется в описи документов, переданных на доклад (исполнение)).

5.13. Централизованный контроль за исполнением поручений по обращениям граждан возлагается на Руководителя аппарата, который осуществляет мониторинг своевременности исполнения всех обращений, поступивших на рассмотрение, и особый контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших из других государственных органов, с установленным сроком контроля исполнения.

5.14. Для организации контроля за исполнением обращений граждан используется СЭД "Дело", которая обеспечивает получение оперативных данных о ходе исполнения документов до истечения срока исполнения, что позволяет осуществлять предупредительный контроль.

5.15. В рамках предупредительного контроля с установленной периодичностью направляет исполнителям напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек, и информирует руководство о ходе рассмотрения обращений граждан.

Напоминания могут составляться с любой запрограммированной периодичностью, кроме того, в случае необходимости программа может обобщить и проанализировать за определенный период времени работу отдельных исполнителей и структурных подразделений по исполнению обращений граждан.

5.16. В структурных подразделениях, определенных в качестве ответственных исполнителей, контроль осуществляется руководителями или специально уполномоченными специалистами, которые регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков рассмотрения обращений граждан, осуществляют контроль за качеством рассмотрения обращений по существу и соответствия ответов на обращения установленным требованиям, принимают меры по устранению выявленных нарушений.

5.17. Структурные подразделения несут ответственность за рассмотрение обращения и выполнение поручения до тех пор, пока обращение или поручение должностного лица не снято с контроля.

5.18. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений.

5.19. Контроль за полнотой и качеством исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проверки производится анализ исполнения документов и в случае задержки его исполнения делается доклад в адрес соответствующего руководителя для принятия экстренных мер, о результатах исполнения документов сообщается на оперативных совещаниях у руководства Администрации.

5.20. Обращение снимается с контроля только после фактического исполнения принятого по нему решения. Решение о снятии с контроля принимает лицо, давшее по данному документу поручение, либо

уполномоченное лицо.

5.21. Основанием для снятия с контроля поручения по рассмотрению обращения гражданина может служить:

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

5.22. Обращение, поступившее из федерального государственного органа, поставленное им на контроль, считается исполненным и снимается с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителю и контролирующему органу.

5.23. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В этом случае обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

5.24. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

5.25. При необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям исполнитель готовит проект служебной записки с обоснованием причин продления срока. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только должностным лицом, его установившим.

## **6. Порядок организации и проведения личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан осуществляется Главой АМС Пригородного муниципального района (далее-Глава), руководителем аппарата, заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений.

6.2. Личный прием граждан проводится Главой в соответствии с установленным графиком.

6.3. Организацию личного приема граждан, проводимого Главой осуществляют руководитель аппарата и секретарь главы.

6.4. Запись на прием к Главе Республики Северная Осетия-Алания и формирование списка граждан, записавшихся на прием, осуществляют руководитель аппарата и секретарь главы.

6.5. До записи на прием руководители структурных подразделений консультируют граждан по всем вопросам, касающимся организации и проведения приема граждан. При этом они вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. При необходимости консультации может быть привлечен специалист соответствующего структурного подразделения Администрации.

6.6. В случае если в обращении с просьбой о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. Предварительная запись граждан на личный прием производится секретарем главы.

6.8. Предварительная запись граждан на личный прием к должностному

лицу осуществляется при наличии у гражданина ответа руководителей структурных подразделений администраций и глав АМС сельских поселений.

В случае если заявителю ранее были даны исчерпывающие ответы по существу поставленных вопросов и заявителем не приводятся новые доводы и обстоятельства, в личном приеме вышестоящим должностным лицом ему может быть отказано.

6.9. Повторный прием осуществляется при появлении у гражданина новых доводов (в том числе жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме нижестоящими должностными лицами).

6.10. Секретарь Администрации, ответственный за организацию личного приема должностным лицом:

1) осуществляет формирование графика приема, ведет предварительную запись граждан (по телефону или по письменному заявлению) на личный прием;

2) уточняет мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;

3) уведомляет заявителя (устно или письменно) о месте, дате и времени личного приема главой (образец письма приведен в [приложении 20](#) к настоящей Инструкции);

4) готовит поручения руководителям структурных подразделений о подготовке информации к личному приему;

5) осуществляет сбор необходимой информации по обращениям граждан, записавшихся на личный прием;

6) знакомится с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

7) организует работу по документационному обеспечению приема;

8) формирует список граждан, записавшихся на личный прием;

9) не позднее чем за 5 календарных дней до проведения приема:

выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;

готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям;

10) в день проведения личного приема:

организует соблюдение очередности заявителей и сопровождение их в помещение, предназначенное для приема граждан;

готовит карточку личного приема гражданина в письменной форме, в которую заносит дату и время приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес регистрации, адрес фактического проживания (для направления письменного ответа), номер телефона (при наличии), краткое содержание устного обращения, фамилию, инициалы должностного лица, осуществляющего прием, сведения о результатах приема, фамилию, инициалы, должность лица, внесшего сведения в карточку личного приема;

организует работу с заявлениями в письменной форме и поступившими в ходе личного приема.

6.15. Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в карточку личного приема гражданина, должны быть конкретными и носить информативный характер.

6.16. В карточке личного приема гражданина предусмотрена графа "Примечание" для внесения при необходимости дополнительных сведений,

имеющих принципиальное значение. Образцы карточек личного приема приведены в [приложениях 14 и 15](#) к настоящей Инструкции.

6.17. Список граждан, записанных на личный прием Главы, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их разрешения и все подготовленные материалы руководителем структурного подразделения, к компетенции которого относится рассматриваемый вопрос, не позднее 10.00 часов дня, предшествующего дню личного приема, докладываются соответствующему должностному лицу для согласования.

6.18. Заявитель приглашается на прием в порядке очередности согласно списку предварительной записи.

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

6.20. Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не должно превышать 30 минут. Прием отдельных категорий граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пенсионеров, маломобильных граждан (инвалидов, лиц пожилого возраста, иногородних граждан и граждан с малолетними детьми и т.д.) производится вне очереди.

6.21. Заявитель, находящийся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускается.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен, о чем делается запись в карточке личного приема. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

6.22. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

6.23. На личном приеме заявитель имеет право подать обращение в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

6.24. Глава в ходе личного приема гражданина вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

дать разъяснения по существу вопроса, с которым обратился гражданин;

отказать в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и он не привел новых доводов и обстоятельств.

6.25. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности, решаются в ходе приема. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, глава может дать гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке приема.

6.26. В случае необходимости при ведении приема могут быть приглашены должностные лица, специалисты структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

6.27. Если поставленные гражданином в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, ему может быть предложено оформить письменное заявление, при этом разъясняются причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, а также порядок и сроки

его рассмотрения. Если посетитель по каким-либо уважительным причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить суть своего обращения, ему оказывается необходимая помощь.

6.28. По окончании приема глава:

уведомляет заявителя, кому будет поручено рассмотрение его обращения и какой орган власти или должностное лицо направит ответ;

дает поручения соответствующим структурным подразделениям Администрации для решения поставленных вопросов.

6.29. Письменный ответ на обращение гражданина, полученное по итогам приема, готовится структурным подразделением.

6.30. Личный прием граждан заместителями главы, руководителем аппарата и руководителями структурных подразделений проводится на рабочих местах согласно графику в соответствии с должностными регламентами.

Личный прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очередности обращения.

6.31. Во время личного приема должностные лица принимают возможные меры по решению поставленного гражданином вопроса или дают необходимые разъяснения, предоставляют информацию о порядке обращения к должностным лицам, их компетенции, ходе и результатах рассмотрения обращений.

## **7. Работа по обобщению и анализу обращений граждан**

7.1. Все поступившие обращения граждан должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы. Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы.

7.2. В целях информирования руководства о состоянии и характере обращений руководителем аппарата и руководителями структурных подразделений готовят обобщающие аналитические справки по итогам рассмотрения обращений граждан за полугодие, год, а также краткие информационные справки еженедельно.

7.3. Аналитические материалы должны включать показатели, необходимые для объективной оценки исполнительской дисциплины в структурных подразделениях Администрации, и формирования предложений, направленных на исключение фактов несвоевременного рассмотрения обращений граждан.

7.4. Анализ работы с обращениями граждан может проводиться:

по количеству поступивших и рассмотренных обращений граждан в сравнении с показателями аналогичного периода предыдущего отчетного периода (по хронологическим интервалам);

по тематическим аспектам;

по количеству и характеру принятых решений;

по исполнительской дисциплине.

7.5. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей производятся на основе ответов государственных органов и органов местного самоуправления, данных по итогам рассмотрения обращений, с учетом:

- а) характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:
  - "поддержано", в том числе анализируется ответ на предмет "меры приняты" (исполнено в полном объеме);
  - "разъяснено";
  - "не поддержано";
- б) сроков рассмотрения обращений:
  - рассмотрено в установленные сроки;
  - рассмотрено с нарушением сроков.

## **8. Организация хранения обращений в письменной форме и материалов, связанных с их рассмотрением**

8.1. Номенклатура дел составляется или обновляется ежегодно до 15 ноября текущего года и вводится в действие с 1 января следующего года.

В течение календарного года с разрешения Главы Администрации в утвержденную номенклатуру могут вноситься изменения.

Дела по обращениям имеют индексы, состоящие из обозначения структурного подразделения и порядкового номера дела в пределах структурного подразделения.

8.2. Исполненные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан передаются в общий отдел для формирования в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, хранения документов и использования в справочных целях.

8.3. Документы в дела формируются в течение одного календарного года и располагаются в хронологическом порядке.

8.4. Сформированное дело включает в себя оригинал документа, оригиналы резолюций и ответов исполнителей и другую корреспонденцию, касающуюся переписки по данному обращению. Дело оформляется специалистом общего отдела.

8.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

8.6. Текущее хранение законченных делопроизводством дел и электронных регистрационных карточек документов в СЭД "Дело" осуществляется общим отделом в справочных и других целях в течение 5 лет.

8.7. Обязанность по обеспечению сохранности документов по обращениям граждан возлагается на Архив.

8.8. Запрещается расшивать законченный производством и списанный в дело материал по обращению в письменной форме, а также изымать из него какие-либо документы.

8.9. Оформление дел, отобранных на архивное хранение, осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

расположения документов в деле сверху вниз в хронологическом порядке, если он не соблюдался в процессе формирования дела;

производится нумерация листов дела в правом верхнем углу простым карандашом или нумератором, не задевая текста документа. Лист любого

формата, подшитый за один край, нумеруется как один лист (даже если он сложен). Документ, сложенный пополам и подшитый за середину, нумеруется как два листа, в правом верхнем углу. Лист большого формата, сложенный поперек и подшитый за середину, нумеруется как два листа. Документы с собственной нумерацией листов, в том числе периодические издания, нумеруются в общем порядке. Подшитые в дело конверты с вложениями нумеруются. При этом сначала нумеруется конверт, а затем очередным номером - каждое вложение в конверт. Фотографии и другие иллюстративные материалы нумеруются на оборотной стороне в левом верхнем углу;

формируется опись дела (в 2 экземплярах). Опись к накопительному делу должна содержать следующие графы: фамилия автора обращения; регистрационный номер обращения; количество листов в материале по обращению в письменной форме. В конце описи указывают цифрами и прописью количество включенных в нее дел;

на обложке дела указывается количество листов и срок хранения дела.

8.10. Архив Администрации принимает дела по описям и номенклатурам дел.

8.11. Уничтожение документов, включенных в акт, производится в установленном порядке.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**к Инструкции о порядке рассмотрения обращений**  
**и организации приема граждан**  
**в АМС Пригородного муниципального района**

**Основные термины и определения,**  
**используемые в работе с обращениями граждан**

**Адресант** - заявитель, направивший обращение (запрос) с указанием информации, позволяющей его определить;

**адресат** - государственный орган, орган местного самоуправления, в который направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение;

**аналогичное обращение** - обращение, аналогичное ранее поступившему, срок исполнения которого не истек (приобщается к предыдущему и рассматривается в срок, установленному по первому обращению);

**аннотация** - краткое содержание поставленного (ых) в обращении вопроса (ов) заявителем;

**анонимное обращение** - обращение в письменной форме, в котором не указана фамилия, имя направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; в форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя направившего обращение, адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. В устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации);

**анонимный запрос** - запрос, не содержащий почтовый адрес, номер телефона либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество гражданина;

**вторичное обращение** - обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию государственного органа, органа местного

самоуправления, государственного или муниципального учреждения или иной организации, осуществляющего (ей) публично значимые функции, должностного или уполномоченного лица, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию заявителя о рассмотрении данного вопроса ранее иным государственным органом, органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением (или иной организацией), осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого входит решение содержащегося в обращении вопроса;

**документированная информация, документ** - зафиксированная (ый) на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

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

**дополнительный контроль** - контроль за обращениями граждан, на которые даны промежуточные ответы, до принятия необходимых мер для полного разрешения обращений;

**дубликат обращения** - обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица;

**жалоба** - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов другого лица;

**запрос** - обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

**запрос документов и материалов** - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, которым запрашиваются необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в этом органе или у этого должностного лица;

**запрос в письменной форме** - запрос заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

**запрос в устной форме** - запрос заявителя в устной форме в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи;

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

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

**заявление** - просьба заявителя 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;

**информация** - сведения (сообщения, данные) о людях, предметах, явлениях и процессах, независимо от формы их представления;

**информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления** - информация (в том числе документированная), созданная в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления, либо поступившая в указанные органы и организации, в том числе законы и иные нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов и организаций, иная информация, касающаяся их деятельности;

**коллективное обращение** - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

**контрольное обращение** - обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственной(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

**многократное обращение** - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

**направление обращения по компетенции** - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения заявителя с сопроводительным документом (резолюцией) в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления и (или) соответствующему должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

**"не поддержано"** - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

**неоднократное обращение** - второе и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

**неоднократный запрос** - второй и более запрос одного (их) и того (ех) же заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу о

предоставлении одной и той же информации о деятельности этого органа;

**нецензурное обращение** - обращение заявителя, содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

**"не имеющие смысла"** - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового, понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

**необоснованная жалоба** - просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая заведомо недостоверные сведения, а также нецензурные или оскорбительные слова, выражения, допускающие клеветнические высказывания;

**обращение** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

**обращение в письменной форме** - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

**обращение в устной форме** - обращение заявителя на личном приеме руководством государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченным лицом;

**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;

**обращение, не поддающееся прочтению**, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос (ы), содержащийся (еся) в обращении;

**обоснованная жалоба** - просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая информацию о действительно существующем факте, ситуации неправомерных действий (бездействия) или действия учреждения или отдельного сотрудника (сотрудников);

**обращение оскорбительного характера** - обращение заявителя, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

**обращение противоправного характера** - обращение заявителя, содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

**ответ на обращение** - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты или адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, в котором содержится информация о результатах рассмотрения его обращения;

**открытое письмо** - информация, адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, государственному или муниципальному учреждению, осуществляющему публично значимые функции, иной организации и их должностным лицам, информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

**официальный документ** - документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично значимые функции, иной организацией и их должностными лицами, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

**"оценка деятельности"** - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

**особый контроль** - контроль за обращениями граждан, имеющими особую общественную и социальную значимость для населения, а также направленными на рассмотрение с поручением сообщить результаты рассмотрения обращения;

**общий контроль** - контроль за своевременным рассмотрением всех обращений граждан, поступивших непосредственно в Управление по работе с обращениями граждан и зарегистрированных в установленном порядке;

**первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данном органе власти, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассматривавшемуся вопросу;

**повторное обращение** - второе обращение одного и того же заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно и то же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющую публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

**"поддержано"** - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

**подлинное обращение** - обращение, содержащее в тексте данные о заявителе, времени и месте его создания, или в случае выявления иным путем данных, подтверждающих достоверность создания обращения;

**подлинник обращения** - первый или единичный экземпляр подлинного обращения;

**поздравление** - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю некоего праздничного события;

**пользователь информацией** - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие

поиск указанной информации в соответствии с федеральным законом;

**предложение** - рекомендация заявителя 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;

**предмет ведения** - сфера общественных отношений, регулирование которой в соответствии с действующим законодательством осуществляют на соответствующем уровне (федеральном, региональном или местном) по кругу законодательно зафиксированных вопросов, по которым принимают решения соответствующие органы;

**"приглашение"** - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

**принятие мер** - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением - "поддержано" по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

**просьба, не основанная на законе**, - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу о содействии в реализации прав и свобод, не предусмотренных [Конституцией](#) Российской Федерации, или просьбу о восстановлении или защите нарушенных интересов, не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

**публично значимые функции** - функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

**"разъяснено"** - означает, что решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

**рассмотрение обращения** - действия органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично значимые функции, иной организации и их должностных лиц, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года N [59-ФЗ](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленного заявителем в обращении вопроса;

**результат рассмотрения обращений** - принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично значимые функции, иной организацией и их должностным лицом, по поставленному в обращении вопросу одного из следующих решений: "поддержано", "разъяснено", "не поддержано";

**сопроводительный документ** - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение,

осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с приложением обращения заявителя для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

**текст** - речевая информация или информация, представленная любым типом письма или в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

**текст, не имеющий смысла**, - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового, понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

**уведомление** - служебный документ, направляемый автору:

о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 календарных дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственный (е) или муниципальное (ые) учреждение (я), осуществляющее (ие) публично значимые функции, иную организацию (и) и их должностным лицам, запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

**устное обращение гражданина** - обращение, которое излагается во время личного приема;

**устный ответ на обращение** - ответ, дающийся в ходе личного приема заявителя либо на устное обращение по телефону;

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

**электронный документ** - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных сетях;

**электронное сообщение** - информация, переданная или полученная через информационно-коммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудиосообщения либо СМС-сообщения по информационно-коммуникационной сети, на телефоны справочных служб государственных органов или органов местного самоуправления, по телефонам должностных лиц.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**  
**к Инструкции о порядке рассмотрения обращений**  
**и организации приема граждан**  
**в АМС Пригородного муниципального района**

Форма

Наименование  
должности лица  
И.О. ФАМИЛИЯ  
Фамилия И.О. заявителя,  
почтовый адрес,  
тел. \_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

(Суть обращения)

Подпись

Дата

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**  
**к Инструкции о порядке рассмотрения обращений**  
**и организации приема граждан**  
**в АМС Пригородного муниципального района**

**форма**

Бланк  
АМС Пригородного МР

Фамилия И.О.  
почтовый адрес  
адрес электронной почты или  
адрес (уникальный  
идентификатор) личного  
кабинета на Едином портале

**Уважаемый (ая) Имя Отчество!**

В связи с отсутствием в Вашем обращении сведений, достаточных для разрешения поставленных вопросов, предлагаем предоставить недостающую информацию.

При необходимости Вы можете обратиться за разъяснениями в АМС Пригородного МР по адресу: Пригородный район, с.Октябрьское, ул.Павла Тедеева, 129 (ежедневно с 9.00 до 18.00) или позвонить по телефону \_\_\_\_\_.

С уважением,

Наименование должности

И. Фамилия

И. Фамилия исполнителя

Тел.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**  
**к Инструкции о порядке рассмотрения обращений**  
**и организации приема граждан**  
**в АМС Пригородного муниципального района**

**Форма**

Бланк  
АМС Пригородного МР

Фамилия И.О.  
почтовый адрес  
адрес электронной почты или  
адрес (уникальный  
идентификатор) личного  
кабинета на Едином портале

**Уважаемый (ая) Имя Отчество!**

Возвращаем Вам пакет документов, поступивший в (наименование органа власти), в связи с тем, что в заявлении отсутствует текст.

Приложение: на 6 л. в 1 экз.

С уважением,

Наименование должности

И. Фамилия

И. Фамилия исполнителя

Тел.



**ПРИЛОЖЕНИЕ 6**  
**к Инструкции о порядке рассмотрения обращений**  
**и организации приема граждан**  
**в АМС Пригородного муниципального района**

**Форма**

Бланк АМС Пригородного МР

Фамилия И.О.  
почтовый адрес  
адрес электронной почты или  
адрес (уникальный  
идентификатор) личного  
кабинета на Едином портале

**Уважаемый (ая) Имя Отчество!**

Ваше обращение на имя (наименование должности) по поручению (наименование должности), в соответствии с **ч. 3 ст. 8** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение в (наименование государственного органа, органа местного самоуправления, учреждения или организации).

О результатах Вас проинформируют в установленном законом порядке.

С уважением,

Наименование должности

И. Фамилия

И. Фамилия исполнителя

Тел.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 7**  
**к Инструкции о порядке рассмотрения обращений**  
**и организации приема граждан**  
**в АМС Пригородного муниципального района**

Форма

Бланк АМС Пригородного МР

Фамилия И.О.  
почтовый адрес  
адрес электронной почты или  
адрес (уникальный  
идентификатор) личного  
кабинета на Едином портале

**Уважаемый (ая) Имя Отчество!**

Ваше обращение, поступившее из \_\_\_\_\_, по поручению  
(наименование должности) в соответствии с [ч. 3 ст. 8](#) Федерального закона от 2 мая 2006  
года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"  
направлено на рассмотрение в \_\_\_\_\_ (наименование государственного  
органа, органа местного самоуправления, учреждения или организации).

О результатах Вас проинформируют в установленном законом порядке.

С уважением,

Наименование должности

И. Фамилия

И. Фамилия исполнителя

Тел.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 8**  
**к Инструкции о порядке рассмотрения обращений**  
**и организации приема граждан**  
**в АМС Пригородного муниципального района**

Форма

Бланк АМС Пригородного МР

Фамилия И.О.  
почтовый адрес  
адрес электронной почты или  
адрес (уникальный  
идентификатор) личного  
кабинета на Едином портале

**Уважаемый (ая) Имя Отчество!**

На Ваше повторное обращение по вопросу \_\_\_\_\_ сообщаем, что ранее в ответе \_\_\_\_\_ (наименование органа власти) от \_\_\_\_\_ (дата ответа) N \_\_\_\_\_ (регистрационный номер) Вам давались разъяснения по данному вопросу.

Направляем копию этого ответа, так как новой информации по данному вопросу на данный момент нет.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

С уважением,

Наименование должности

И. Фамилия

И. Фамилия исполнителя  
Тел.

Форма

Должность  
уполномоченного лица  
И.О. ФАМИЛИЯ

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

по обращению Ф.И.О. заявителя от \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_  
(дата и регистрационный номер обращения)

За период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ настоящее время от заявителя (Ф.И.О.) поступило \_\_\_\_\_ (3 и более) обращений по вопросу \_\_\_\_\_. Все обращения были рассмотрены в установленном порядке. Принимая во внимание, что на все предыдущие обращения заявителю давались исчерпывающие разъяснения и что в очередном обращении не приводятся новые доводы (обстоятельства), руководствуясь [частью 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", считаю возможным признать безосновательным очередное обращение заявителя (дальнейшую переписку нецелесообразной), прекратить переписку по данному вопросу и о принятом решении уведомить (Ф.И.О.) письменно.

Должность сотрудника

И. Фамилия

Дата

Бланк АМС Пригородного МР

Фамилия И.О.  
почтовый адрес  
адрес электронной почты или  
адрес (уникальный  
идентификатор) личного  
кабинета на Едином портале

**Уважаемый (ая) Имя Отчество!**

В отношении Вашего очередного обращения по вопросу \_\_\_\_\_ сообщаем, что в соответствии с [частью 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" переписка с Вами по данному вопросу прекращена.

С уважением,

Наименование должности

И. Фамилия

И. Фамилия исполнителя  
Тел.

Бланк АМС Пригородного МР

Фамилия И.О.  
почтовый адрес  
адрес электронной почты или  
адрес (уникальный  
идентификатор) личного  
кабинета на Едином портале

**Уважаемый (ая) Имя Отчество!**

В отношении Вашего очередного обращения по вопросу \_\_\_\_\_ сообщаем, что ранее на все обращения по данному вопросу Вам давались письменные ответы с необходимыми разъяснениями.

Ставим Вас в известность, что в соответствии с [частью 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" переписка с Вами по данному вопросу может быть прекращена.

С уважением,

Наименование должности

И. Фамилия

И. Фамилия исполнителя  
Тел.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 12**  
к [Инструкции о порядке рассмотрения обращений](#)  
и организации приема граждан  
в АМС Пригородного муниципального района

адрес электронной почты или  
адрес (уникальный  
идентификатор) личного  
кабинета на Едином портале

**Уважаемый (ая) Имя Отчество!**

В связи с необходимостью дополнительной проработки вопроса срок рассмотрения  
Вашего обращения продлен до \_\_\_\_\_.

О результатах рассмотрения обращения Вы будете уведомлены по истечении  
указанного срока.

С уважением,

Наименование должности

И. Фамилия

И. Фамилия исполнителя

Тел.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 13**  
к [Инструкции](#) о порядке рассмотрения обращений  
и организации приема граждан  
в АМС Пригородного муниципального района

Форма

Бланк АМС Пригородного МР

Фамилия И.О.  
почтовый адрес

адрес электронной почты или  
адрес (уникальный  
идентификатор) личного  
кабинета на Едином портале

**Уважаемый (ая) Имя Отчество!**

В связи с тем, что по Вашему обращению направлен (ы) запрос (ы) в (наименование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица), срок рассмотрения обращения продлен до\_\_\_\_\_.

О результатах Вы будете проинформированы по истечении указанного срока.

С уважением,

Наименование должности

И. Фамилия

И. Фамилия исполнителя

Тел.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 14**  
**к Инструкции о порядке рассмотрения обращений**  
**и организации приема граждан**  
**в АМС Пригородного муниципального района**

**форма**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**  
**(наименование структурного подразделения, должность сотрудника)**

Кто принимал: \_\_\_\_\_ Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Результаты приема: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение.

Сведения в карточку внесены Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ 15**  
**к Инструкции о порядке рассмотрения обращений**  
**и организации приема граждан**  
**в АМС Пригородного муниципального района**

**Форма**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**  
**(должностное лицо)**

Кто принимал: \_\_\_\_\_ Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Поручения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_