



**МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕСКЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

361350, КБР, Лескенский муниципальный район
с.п. Анзорей, ул. Шинахова, 1 а. www.le.adm-kbr.ru

тел/факс 8(86639) 9-53-63
e-mail: lesken@kbr.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 48

УНАФЭ № 48

БЕГИМ № 48

«11» февраля 2022г.

с.п.Анзорей

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в
местной администрации Лескенского муниципального района

В целях приведения муниципального правового акта в соответствие с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом местной администрации Лескенского муниципального района, местная администрация Лескенского муниципального района п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в местной администрации Лескенского муниципального района (прилагается).

2. Признать утратившим силу «Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Лескенского района», утвержденный постановлением местной администрации Лескенского муниципального района от 24 января 2007 г. № 11.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте местной администрации Лескенского муниципального района в сети «Интернет» и опубликовать в районной газете «Лескенская газета».

4. Контроля за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами местной администрации Лескенского муниципального района Коготыжева А.Б.

Глава местной администрации
Лескенского муниципального района

С.Инжижоков

Утвержден
постановлением главы местной
администрации Лескенского
муниципального района
от «16» февраля 2022 г. «48

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан разработан в целях установления правил приема, регистрации, учета и рассмотрения обращений граждан, а также организации контроля исполнения поручений по обращениям граждан в соответствии с Порядком, утвержденным Президентом Кабардино-Балкарской Республики от 31 марта 2006 года №39-УП.

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила приема, регистрации, учета и рассмотрения обращений граждан в администрации Лескенского района.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Кабардино-Балкарской Республики, Законом Кабардино-Балкарской Республики "Об обращениях граждан", а также настоящим Порядком.

1.3. Отдел по работе с обращениями граждан обеспечивает рассмотрение устных и письменных обращений граждан, адресованных главе администрации района.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Организация учета, прохождения и хранения обращений граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

II. Прием, регистрация и учет обращений граждан

2.1. Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации.

2.2. При приеме обращений, поступивших по почте:

проверяется правильность адресования корреспонденции. Письменные обращения граждан, доставленные не по назначению, возвращаются почтовому отделению без вскрытия для направления адресату. Конверты с письменными обращениями, поступающие по назначению, вскрываются и проверяются на предмет наличия в них документов (разорванные документы подклеиваются); конверты сохраняются в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, а поступившие с обращением документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и др.) прилагаются к нему при

отсутствии указанных в тексте приложений составляется соответствующая справка об этом, которая прилагается к обращению);

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.5. Обращения граждан регистрируются в учетных карточках, журналах учета или в электронных учетных карточках.

2.6. Повторные (многократные) обращения, то есть неоднократные обращения гражданина (граждан) в один и тот же государственный орган или к одному и тому же должностному лицу по вопросам, которые по его (их) обращениям ранее рассматривались, не подлежат рассмотрению, если в них не приводятся новые доводы или обстоятельства, а по предыдущим обращениям давались письменные ответы. По таким обращениям гражданину сообщается о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Повторность (многократность) обращения проверяется перед его регистрацией, и ему присваивается очередной регистрационный номер с указанием в учетной карточке или в журнале учета регистрационного номера первого обращения.

Решение о прекращении переписки по повторным (многократным) обращениям принимает соответственно начальником отдела по обращениям граждан по согласованию с главой администрации района.

2.7. Обращения одного автора по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в один орган

исполнительной власти Кабардино-Балкарской Республики, учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера через дробь (например, А-205/1, А-205/2 и т.д.).

2.8. Обращения граждан направляются на рассмотрение не позднее трех дней со дня их регистрации и подлежат рассмотрению в сроки, установленные статьей 14 Закона Кабардино-Балкарской Республики "Об обращениях граждан".

2.9. Должностные лица, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, в том числе в жалобах на действия и решения судебных и правоохранительных органов, в пятидневный срок со дня регистрации направляют их в органы или должностным лицам, к компетенции которых относятся данные вопросы, с уведомлением об этом авторов обращений, а при обращении граждан на личном приеме разъясняют, куда и в каком порядке им следует обратиться. В случае извещения по телефону или при личном приеме в учетную карточку (журнал) заносится соответствующая запись.

2.10. Обращения граждан, содержащие вопросы, по которым вынесены судебные решения, по согласованию с правовым отделом управлением Администрации района возвращаются гражданам с соответствующим разъяснением.

2.11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.12. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

III. Работа с отдельными видами письменных обращений

3.1. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

3.2. Не подлежат рассмотрению и направляются в дело с проставлением соответствующей отметки:

анонимные обращения, то есть письменные обращения, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, адрес места жительства гражданина, отсутствует его личная подпись либо указанные данные являются ложными, за исключением тех, в которых сообщается о преступлениях либо об угрозе государственной или

общественной безопасности и которые подлежат немедленному направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

обращения, содержащие оскорбления и угрозы в адрес государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц или других граждан.

3.3. При поступлении коллективных письменных обращений граждан начальник отдела направляет соответствующую информацию главе администрации района.

IV. Организация работы по приему граждан

4.1. Прием граждан осуществляется на двух уровнях:

консультативно-правовая работа специалистов отдела;

рассмотрение устных обращений соответствующими должностными лицами.

4.2. Личный прием граждан должностными лицами Администрации района ведется в соответствии с утверждаемыми графиками приема граждан. Личный прием ведется в установленные дни и часы в специально отведенных для этой цели помещениях.

4.3. Графики приема граждан утверждаются соответственно Руководителем Администрации района

4.4. Графики приема граждан в целях ознакомления с ними помещаются в информационные витрины администрации района.

4.5. Запись граждан на личный прием к должностным лицам, указанным в соответствующих графиках приема граждан, осуществляется после всестороннего изучения отделом по работе с обращениями граждан.

Последовательность приглашения на личный прием определяется начальником отдела по работе с обращениями граждан с учетом чрезвычайности обращения, категории льгот обратившегося, удаленности места его проживания.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

На всех граждан, записанных на прием, открывается регистрационная карточка (если ранее заявитель обращался, материалы с итогами рассмотрения этих обращений передаются должностному лицу, ведущему прием).

Работники отдела по обращениям граждан заранее знакомят должностное лицо, ведущее прием, с сутью вопросов, по которым обратились заявители. После окончания приема копия регистрационной карточки с резолюцией должностного лица, осуществляющего прием, направляется исполнителю. Оригинал карточки остается для учета и контроля.

4.6. О фактах невыполнения и непредставления должностными лицами в установленные сроки информации по направленным на их рассмотрение обращениям граждан начальник отдела информирует вышестоящее руководство.

4.7. Во время личного приема гражданин вправе сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых

им вопросов, которое приобщается к карточке учета приема граждан (в карточке делается отметка о количестве листов в обращении).

4.8. Руководитель, ведущий прием, должен по существу поставленных посетителем вопросов принять решение и оформить резолюцию с соответствующими поручениями исполнителям.

4.9. На личный прием не записываются граждане, обращения которых не проработаны в соответствии с п. 4.5 настоящего Порядка, а также лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, имеющие психические расстройства, авторы повторных (многократных) обращений.

V. Работа с обращениями граждан, поставленными на контроль

5.1. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан. Виды контроля, сроки и порядок отчетности определяются должностным лицом, дающим поручение.

5.2. Работник, осуществляющий контроль за исполнением поручений, через систему специальных письменных и устных напоминаний организует своевременное представление исполнителями информации о выполнении поручений, поставленных на контроль, вносит необходимые сведения в базу данных.

5.3. Поручения с резолюцией "срочно" или "весьма срочно" (или аналогичное) подлежат исполнению в течение трех дней с даты подписания поручения, с резолюцией "оперативно" - в течение десяти дней. Если срок исполнения в поручении не указан, оно подлежит исполнению в течение одного месяца с даты его подписания. Исполнителями в установленные сроки представляется информация о выполнении поручения с приложением первичных материалов.

В случаях, когда для рассмотрения обращения, жалобы гражданина (граждан) необходимо проведение специальной проверки, истребование необходимых материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения может быть продлен уполномоченным должностным лицом на два месяца, при этом общий срок рассмотрения не может превышать трех месяцев. Продление сроков исполнения поставленных на контроль поручений Президента Кабардино-Балкарской Республики по обращениям граждан, а также снятие их с контроля может быть осуществлено Руководителем Администрации Президента Кабардино-Балкарской Республики.

5.4. Исполненными считаются обращения граждан, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, выполнены поручения руководителя, рассматривавшего данное обращение, авторам даны исчерпывающие ответы.

5.5. К содержанию и оформлению ответов на поручения по обращениям граждан, поставленным на контроль, предъявляются следующие требования:

ответ должен излагаться в конкретной и понятной форме, не допускающей возможности различного толкования;

в ответе должны быть даны полные разъяснения по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан, представлена информация о принятых мерах;

в ответе должны быть сведения об информировании автора о принятом решении по существу его обращения;

в ответе должны быть указаны регистрационный номер и дата письма, на который дается ответ, дата отправки и исходящий номер, фамилия, инициалы имени и отчества, номер телефона исполнителя;

к ответу на поручение прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина с резолюцией должностного лица, давшего поручение.

Информация о выполнении поручения подписывается руководителем соответствующего органа (в его отсутствие - лицом, на которое возложено исполнение обязанностей) и направляется на имя руководителя, давшего поручение. Если документ адресован нескольким лицам, представляется согласованный ответ за подписью лица, указанного в списке исполнителей первым, либо за подписями всех исполнителей.

5.6. Работники, осуществляющие контроль за исполнением поручений, анализируют поступившие ответы и при выявлении их несоответствия требованиям настоящего Порядка возвращают исполнителям для доработки и повторного представления.

VI. Оформление документов по обращениям граждан, формирование дел и их хранение

6.1. Обращения граждан, поставленные на контроль, после их рассмотрения подлежат возврату со всеми относящимися к ним материалами для оформления дел и карточек.

6.2. На каждом рассмотренном обращении должна быть надпись "В дело", дата и личная подпись лица, принявшего это решение.

6.3. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к материалам по рассмотрению первичного обращения.

6.4. Обращения с материалами по их рассмотрению в делах располагаются в хронологическом порядке и группируются по алфавиту фамилий заявителей.

6.5. Нерассмотренные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Учетные карточки рассмотренных обращений хранятся в картотеке обращений граждан, которая комплектуется в хронологическом порядке.

6.7. Рассмотренные обращения и материалы к ним хранятся в отделах по работе с обращениями граждан в течение пяти лет.

6.8. Обращения, которым по заключению экспертных комиссий установлен постоянный срок хранения, направляются в ведомственные архивы для дальнейшего хранения и подготовки к передаче в Центральный государственный архив Кабардино-Балкарской Республики. Остальные обращения уничтожаются в установленном порядке.

VII. Анализ результатов работы по рассмотрению обращений граждан

Отделом по работе с обращениями граждан ведется информационно-справочная работа по поступившим обращениям граждан, в том числе готовятся статистические материалы, справки:

- о характере обращений;
- о распределении обращений по корреспондентам, социальным категориям заявителей, административно-территориальному делению;
- о соблюдении сроков рассмотрения обращений;
- о количестве обращений, поставленных на контроль.