



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КАНДАЛАКШСКИЙ РАЙОН

от 18.09.2015

№ 1530

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации муниципального образования Кандалакшский район

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кандалакшский район,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Кандалакшский район (далее – Администрация, Инструкция).

2. Руководителям структурных подразделений Администрации, а также МБУ «Кандалакшское управление по делам гражданской обороны и защите населения от чрезвычайных ситуаций», МКУ «МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг», МКУ «Управление коммунальным хозяйством» обеспечить рассмотрение обращений и личный прием граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией, утвержденной настоящим постановлением.

3. Признать утратившими силу постановления главы муниципального образования город Кандалакша с подведомственной территорией:

- от 29.11.2007 № 890 «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Кандалакша с подведомственной территорией»;

- от 04.02.2008 № 56 «О внесении изменений и дополнений в постановление главы муниципального образования город Кандалакша с подведомственной территорией от 29.11.2007 № 890 «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Кандалакша с подведомственной территорией».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
муниципального образования

А.Н. Иванов

Инструкция  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации муниципального образования Кандалакшский район

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Кандалакшский район (далее - Инструкция, Администрация) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, а также контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан осуществляется административным сектором административно-правового отдела (далее - уполномоченное подразделение).

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов.

**2. Порядок учета, регистрации  
и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение**

2.1. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

2.2. Регистрационный номер обращения граждан формируется из одной начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера обращения в текущем году.

2.3. Регистрационный номер, дата регистрации указывается в штампе Администрации, который проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

2.4. На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются соответственно буквы «Кл».

2.5. Для регистрации обращений граждан используется локальная регистрационно-контрольная форма информационно-поисковой системы (далее - РКФ), в которую вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес заявителя;
- движение обращения;
- краткое содержание обращения, ключевые слова;
- ФИО руководителя, наложившего резолюцию;
- исполнитель, соисполнитель;
- резолюция (содержание поручения);
- срок исполнения обращения;

- отметка об исполнении обращения;
- наименование вида обращения.

2.6. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается новый номер.

2.7. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации или заместителям главы администрации.

После рассмотрения обращений граждан главой администрации или его заместителями они возвращаются в уполномоченное подразделение для внесения в РКФ резолюций и передачи на исполнение руководителям структурных подразделений и учреждений Администрации.

После рассмотрения обращений граждан руководителями структурных подразделений Администрации и руководителями МБУ «Кандалакшское управление по делам гражданской обороны и защите населения от чрезвычайных ситуаций», МКУ «МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг», МКУ «Управление коммунальным хозяйством» (далее – структурных подразделений), обращения передаются на исполнение непосредственному исполнителю.

### **3. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения**

3.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня регистрации в Администрации, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3.2. Рассмотрение зарегистрированных письменных обращений граждан в Администрации осуществляется в два этапа и включает в себя первичное рассмотрение, а также рассмотрение по существу.

Первичное рассмотрение письменных обращений проводится при их регистрации, специалистом уполномоченного подразделения, ответственным за работу с обращениями граждан в Администрации. Рассмотрение письменных обращений по существу проводится в структурных подразделениях Администрации.

3.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возложена на непосредственного исполнителя и руководителя структурного подразделения-исполнителя Администрации. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает со структурного подразделения-исполнителя и учреждения-исполнителя ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

3.4. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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.

3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.8. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то глава администрации или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Администрации, глава администрации или его заместители на основании представления руководителя структурного подразделения-исполнителя назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

3.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, дата, номер и наименование).

3.14. В случаях, когда в резолюции руководства поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям Администрации, ответственным исполнителем является структурное подразделение, указанное в резолюции первым.

Структурное подразделение-соисполнитель представляет предложения ответственному структурному подразделению-исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение обращения.

#### **4. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения своевременного их рассмотрения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан в Администрации, а также на

руководителей структурных подразделений.

4.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Администрации и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

4.4. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

4.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

4.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

## **5. Оформление, отправка и формирование дел**

5.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации, его заместители.

5.2. Ответы авторам обращений оформляются на бланках Администрации с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

5.3. Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на обращения граждан, подготовленных за подписью главы администрации и его заместителей.

На первом экземпляре проекта ответа обязательно наличие визы непосредственного исполнителя и руководителя структурного подразделения, в котором готовится ответ.

5.4. Регистрация ответов, подписанных главой администрации, его заместителями осуществляется специалистом уполномоченного подразделения, ответственным за работу с обращениями граждан в Администрации.

5.5. Ответы на письменные обращения, поступившие в Администрацию, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по адресу (электронному или почтовому), указанному заявителем в обращении.

5.6. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

5.7. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста уполномоченного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан.

## **6. Организация личного приема**

6.1. Личный прием граждан в Администрации организуется в следующие дни и часы недели:

Глава администрации - третий вторник каждого месяца с 14.30 до 17.30.

Первый заместитель главы администрации – ежедневно с 09.00 до 18.00 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Заместитель главы администрации по финансово-экономической работе - ежедневно с 09.00 до 17.30 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Заместитель главы администрации – начальник административно-правового отдела - ежедневно с 09.00 до 17.30 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Руководители и специалисты структурных подразделений Администрации ведут

прием граждан ежедневно с 09.00 до 17.30 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 (кроме выходных и праздничных дней).

6.2. Информация о месте и графике приема размещена на информационном стенде Администрации, а также официальном сайте Администрации в разделе «Обращения граждан».

Граждане, желающие пройти на личный прием к главе администрации и его заместителям по личным вопросам, обращаются к специалисту уполномоченного подразделения, ответственному за организацию работы с обращениями граждан, который ведет регистрацию личного приема граждан.

Данные гражданина в ходе приема заносятся в карточку личного приема, установленного образца (приложение № 1), в которой указывается фамилия, имя и отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием (далее - учетная карточка).

Специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема.

6.4. Личную ответственность за организацию приема граждан в структурных подразделениях Администрации несут их руководители.

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

6.6. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Работники Администрации, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

Если поставленные гражданином в устном обращении вопросы не входят в компетенцию Администрации, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления.

6.7. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в учетной карточке делается соответствующая запись.

6.8. Если во время приема гражданина невозможно решить поставленные вопросы, принимается устное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке.

Приложение № 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации муниципального образования  
Кандалакшский район

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КАНДАЛАКШСКИЙ РАЙОН

ул. Первомайская, д. 34, г. Кандалакша, 184056,  
(815-33) 9-50-05, факс (815-33) 9-31-78, e-mail: admkanda@com.mels.ru

---

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Дата регистрации: \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

Адрес места жительства: \_\_\_\_\_

Данные документа, удостоверяющего личность \_\_\_\_\_

Содержание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ведущий прием: \_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Снятие с контроля: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Резолюция главы администрации (заместителя): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_