



**АДМИНИСТРАЦИЯ ШАЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**
(АДМИНИСТРАЦИЯ ШАЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА)

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКАН
ШЕЛАН МУНИЦИПАЛЬНИ КЮШТАН АДМИНИСТРАЦИ**
(ШЕЛАН МУНИЦИПАЛЬНИ КЮШТАН АДМИНИСТРАЦИ)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 06 2024

№ 52 н

г. Шали

**Об утверждении Инструкции
по работе с обращениями граждан
в администрации Шалинского
муниципального района**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», Уставом Шалинского муниципального района администрация Шалинского муниципального района:

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Шалинского муниципального района согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу:

постановление администрации Шалинского муниципального района от 26 декабря 2014 года № 111-п «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в администрации Шалинского муниципального района»;

постановление администрации Шалинского муниципального района от 4 июля 2018 года № 83-п «О внесении изменений в постановление главы администрации Шалинского муниципального района от 26.12.2014 г. № 111-п «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в администрации Шалинского муниципального района»»;

3. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Зама» и разместить на официальном сайте администрации Шалинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава администрации



И.М. Борщигов

Приложение
к постановлению
администрации Шалинского
муниципального района
от «19» 06. 2024 г. № 52 н

Инструкция по работе с обращениями граждан в администрации Шалинского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по работе с обращениями граждан (далее – Инструкция) составлена в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан».

1.2. Действие инструкции распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (предложение, заявление, жалоба) и не распространяется на документы граждан поступающие в администрацию района на рассмотрение, исполнение которых регулируется другими административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрению подлежат обращения в письменной форме, в которых гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которые направляет обращение письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.4. Граждане вправе обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами на государственных языках Чеченской Республики, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которым они владеют. Ответы на предложения, заявления, жалобы граждан даются на языке обращения. В случае если отсутствует возможность дать ответ на языке обращения используется государственный язык Российской Федерации.

1.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы, либо их копии.

1.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа,

подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Все поступающие в администрацию района обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником отдела делопроизводства и архива.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района. В случае поступления

обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. Каждому обращению проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп, присваивается порядковый регистрационный номер в пределах календарного года и проставляется дата регистрации.

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, направляется в течение семи 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, за исключением случая, указанного в пункте 4.8.

2.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

2.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.4 настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба

возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.6. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка «повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращения граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам в соответствующие отделы.

3.2. Исполнители, должностные лица администрации района, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органам местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа или от должностного лица, ответственные лица рассматривающие обращения, обязаны в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4. Ответ на обращение подписывается главой администрации района, либо уполномоченным на то лицом.

3.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу личного кабинета на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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.

4.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. 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 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.

4.5. 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.

4.6. В случае если в письменном обращении гражданина 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. 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 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в администрации Шалинского муниципального района проводится главой администрации района, его заместителями и уполномоченными на то лицами.

6.2. Информация о месте личного приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и средства массовой информации.

6.3. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют граждане, определенные федеральным законодательством, а также:

1. ветераны Великой Отечественной войны;
2. члены многодетных семей;
3. дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя;
4. граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании;
5. члены семей лиц, указанных в пункте 4 настоящей Инструкции, определенные в соответствии с пунктами 5 и 5 статьи 2 Федерального закона от 27 мая 1998 года № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих»;
6. иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Чеченской Республики.

6.4. Если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают два и более гражданина, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

6.5. Для реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане, указанные в пункте 6.3. настоящей Инструкции, предъявляют документ, подтверждающий их право на личный прием в первоочередном порядке.

6.6. При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются должностные лица, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

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

6.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6.9. Регистрация устного обращения производится в день личного приема гражданина.

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

6.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию органа местного самоуправления, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

Приложение 1
к Инструкции по работе с
обращениями граждан

Главе администрации Шалинского
муниципального района

(Фамилия, инициалы)

(Ф.И.О. заявителя полностью)

(адрес полностью: индекс, область,
район, село, улица, дом)

(Контактный телефон)

заявление

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

(Дата)

(Подпись)

Приложение 1
к Инструкции по работе с
обращениями граждан

Журнал регистрации обращений граждан

Дата и регистрационный номер	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Краткое содержание обращения
1	2	3	4

Ответственный исполнитель	Отметка об исполнении	Примечание
5	6	7

**КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЯ**

Ф.И.О. посетителя	
Адрес по прописке	
Адрес временного проживания	
Серия и № паспорта	
Краткое содержание вопроса	
Ф.И.О. должностного лица, принявшего посетителя	
Резолюция принявшего посетителя	
Отметка о результатах приема	