

АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗДОЛЬНЕНСКОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

27 января 2015 года

пгт. Раздольное

№ 24

*Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений и приема граждан Администрацией  
Раздольненского района Республики Крым*

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан и объединений граждан Администрацией Раздольненского района Республики Крым,

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан Администрацией Раздольненского района Республики Крым.

2. Первому заместителю, заместителям главы Администрации Раздольненского района, руководителю аппарата, руководителям структурных подразделений обеспечить:

2.1. рассмотрение обращений граждан и объединений граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Инструкции, утвержденной пунктом 1 настоящего постановления.

2.2. ознакомить с Инструкцией, утвержденной пунктом 1 настоящего постановления, работников возглавляемых структурных подразделений Администрации Раздольненского района.

3. Контроль по выполнению настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Администрации Раздольненского района Макарову Л.В.

**Глава Администрации  
Раздольненского района**

**Е.П. Акимов**

Приложение  
к постановлению Администрации  
Раздольненского района  
от 27.01.2015 года № 24  
(в редакции постановления  
Администрации Раздольненского  
района от 28.12.2018 года № 673)

## **ИНСТРУКЦИЯ** **о порядке рассмотрения обращений и приема граждан** **Администрацией Раздольненского района Республики Крым**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан».

1.2. Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения Администрацией Раздольненского района Республики Крым (далее - Администрация) обращений граждан, а также порядок приема граждан в Администрации.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - изложенные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

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

7) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в Администрации, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассматриваемому вопросу;

8) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

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

10) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также членами Совета Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос).

## **2. Регистрация обращений**

2.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в отделе делопроизводства, контроля информатизации и обращений граждан Администрации (далее – отдел) в течение 3-х дней с момента поступления. Регистрация обращений осуществляется в автоматизированной системе обращений граждан (АСОГ) посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки исходными по обращению данными, сканируется текст обращения и приложенные к нему материалы в письменной форме с созданием электронного образа документа и прикрепления его к электронной карточке АСОГ. В процессе регистрации в АСОГ обращению автоматически присваивается сформированный системой номер. На обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.2. Организация и обеспечение централизованного учета, передачу и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Администрации осуществляется в отделе делопроизводства, контроля информатизации и обращений граждан (далее – отдел).

2.3. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются отделом главе Администрации, а в случае его отсутствия должностному лицу, исполняющему его обязанности.

## **3. Требования к поступившим обращениям**

3.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность

соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение существа вопроса, личная подпись и дата.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. 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.

#### **4. Рассмотрение обращений**

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

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий 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;
- о передаче обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в ч. 4 ст. 11 Федерального закона №59-ФЗ.
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч. 2 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу (ч. 5 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

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

Оригиналы обращений, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются в подразделение, указанное среди исполнителей первым (ответственный исполнитель).

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

4.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

4.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.7. 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.

4.8. 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.

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

4.10. В резолюции главы Администрации, а в случае его отсутствия должностное лицо, исполняющее его обязанности, в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок разрешения обращения, а также

необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

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

## **5. Разрешение обращений**

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

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

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

5.4. На 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 на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

5.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении 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.

5.6. Решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, доводится до сведения гражданина в письменной форме со ссылкой на действующее законодательство и изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения. При этом указываются меры, принятые исполнителем для проверки этого обращения»

5.7. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение гражданина содержит 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, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом Администрации.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного главой Администрации, а в случае его отсутствия должностным лицом, исполняющим его обязанности. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

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

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

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

5.9. Заявитель по письменному заявлению может знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

Повторная выдача ответов заявителю также осуществляется по письменному заявлению гражданина.

## **6. Сроки рассмотрения обращений**

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

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

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

6.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя главы Администрации, а в случае его отсутствия должностному лицу, исполняющему его обязанности, в которой

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

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

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

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

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

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

6.9. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

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

6.11. Ответ на запрос депутата Государственного Совета Республики Крым направляется не позднее, чем через 15 календарных дней со дня его получения и регистрации как входящей корреспонденции.

6.12. Для рассмотрения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, устанавливаются следующие сроки: «безотлагательно» - 3 рабочих дня, «срочно» - 7 рабочих дней, «требуют дополнительного изучения» - 15 рабочих дней.

## **7. Направление ответов на обращения**

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Администрации за подписью главы Администрации (первого заместителя, заместителя главы Администрации).

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

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

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

7.2. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

7.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

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

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

7.7. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, членам Совета Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, депутатам Государственного Совета Республики Крым, а также на обращения, разрешение которых взято на особый контроль, направляются за подписью главы Администрации либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

7.8. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их главой Администрации (заместителями), но не позднее установленного действующим законодательством срока.

## **8. Организация приема заявителей в Администрации**

8.1. В Администрации прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется в соответствии с графиком приема граждан главы Администрации, заместителей главы Администрации, руководителя аппарата. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. Организацию личного приема граждан главы Администрации, заместителей главы Администрации, руководителя аппарата осуществляет должностное лицо отдела делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации.

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

8.5. 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.

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

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

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

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

## **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

9.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Администрации осуществляется отделом делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан.

9.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в Администрации осуществляется отделом делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан совместно с должностными лицами юридического сектора.

9.3. Аналитический отчет по результатам рассмотрения обращений граждан в Администрации готовится отделом делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан.

## **10. Ответственность**

10.1. Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных служащих в соответствии с Законом Республики Крым от 10 сентября 2014 года № 76 -ЗРК «О муниципальной службе в Республике Крым».

**Руководитель аппарата  
Администрации Раздольненского района**

**Л.В. Макарова**