



## РЕСПУБЛИКА БУРЯТИЯ

### ПРИБАЙКАЛЬСКАЯ РАЙОННАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ

#### РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 31 декабря 2013 года № 323

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и совершенствования работы с обращениями граждан и организаций,

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Прибайкальской районной администрации Республики Бурятия (далее - Инструкция).
2. Настоящее распоряжение опубликовать в газете «Прибайкалец».
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

Глава



Г.Ю. Галичкин

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **О порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Прибайкальской районной администрации Республики Бурятия**

#### **I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Прибайкальской районной администрации

Республики Бурятия (далее - Инструкция) устанавливает порядок приема, учета, рассмотрения, контроля, исполнения обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Главы Муниципального образования «Прибайкальский район» (далее – Глава МО «Прибайкальский район»), порядок организации подготовки и проведения личного приема граждан Главой Муниципального образования «Прибайкальский район», Первым заместителем руководителя администрации, Заместителем руководителя администрации по экономике, Заместителем руководителя администрации по социальным вопросам.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Конституцией Республики Бурятия, Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 года №2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в республике Бурятия».

1.3. Работу с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Главы МО «Прибайкальский район» организует Прибайкальская районная администрация. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес Главы МО «Прибайкальский район» осуществляет Общий отдел Прибайкальской районной администрации (далее – Отдел).

1.4. В Прибайкальской районной администрации рассматриваются обращения граждан, организаций и общественных объединений (далее – Обращения) по вопросам, находящимся в ведении Прибайкальского района.

1.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, а также обращений, поступивших по телефону «Горячей линии».

1.6. Почтовый адрес для направления Обращений:  
671260, Республика Бурятия, Прибайкальский район, с.Турунтаево, ул. Ленина, 67;  
контактные телефоны: (301-44) 51-1-63, 51-0-16;



телефон/факс: (301-44) 51-1-63;

адрес электронной почты - E-mail: [admprb@icm.buryatia.ru](mailto:admprb@icm.buryatia.ru)

Официальный сайт: <http://pribajkal.ru>

1.7. В работе с обращениями и при приеме посетителей должна соблюдаться высокая культура обращения с гражданами, уважительное отношение к их запросам и мнениям. При этом необходимо исключить случаи формального рассмотрения обращений.

Особое внимание следует уделять обращениям, поступившим от инвалидов и участников Великой Отечественной войны.

1.8. В Администрации осуществляется рассмотрение обращений (предложений, заявлений, жалоб коллективных обращений), изложенных в устной или в письменной форме, подаваемых на Главу МО «Прибайкальский район»:

Обращение – направленные в Администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение граждан в орган местного самоуправления.

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.

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.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.9. Обращения (запросы), поступившие в Администрацию из судебных органов, органов прокуратуры и органов внутренних дел, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

1.10. Обращения, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о передаче на разрешение по подведомственности;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.



## **II. Учет и регистрация обращений**

2.1. Все поступающие в Администрацию обращения должны быть зарегистрированы (проставлена дата поступления) в течение трех дней с момента их поступления.

2.2. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов производств с использованием автоматизированной системы по работе с обращениями граждан Республики Бурятия (далее - АС "Обращения граждан РБ"), предназначенной для автоматизации процедуры делопроизводства по обработке обращений, поступающих в Администрацию.

2.3. Обращения, принятые на личном приеме, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте.

2.4. По результатам предварительного рассмотрения обращений Главой МО «Прибайкальский район» даются поручения об их рассмотрении в виде резолюции, содержащей указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

2.5. Ответственным работником проставляется штамп "Контроль" в соответствии с установленным порядком организации контроля исполнения поручений Главы МО «Прибайкальский район».

Далее в отделе осуществляется первичный ввод сведений об обращениях в АС "Обращения граждан РБ".

## **III. Рассмотрение письменных обращений**

3.1. Все поступающие письменные обращения должны быть рассмотрены объективно, всесторонне и своевременно, в случае необходимости - с участием лица, направившего обращение, по результатам рассмотрения каждого обращения исполнителем должен быть направлен ответ.

3.2. По решению Главы МО «Прибайкальский район» могут не рассматриваться и не даваться ответы по существу на адресованные следующие обращения:

- обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, признанные анонимными (распечатка полученного по электронной почте обращения должна содержать реквизиты, позволяющие идентифицировать "электронный" документ); 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;

- обращения, не поддающиеся прочтению (в случае отказа в рассмотрении обращения возвращаются подавшим их лицам с указанием мотивов);

- обращения, в которых обжалуется судебное решение (возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи (сообщается лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);



- обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию Администрации (не позднее чем в семидневный срок обращение направляется по принадлежности с извещением об этом лица, его подавшего, или возвращается ему с извещением о необходимости переадресовки);

- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

3.3. Обращение считается повторным (или многократным), если оно поступило от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в Администрацию, подведомственные организации, в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу и истек установленный срок рассмотрения предыдущего обращения (предыдущих обращений) или автор обращения не удовлетворен данным ему ответом (ответами).

3.4. В случае если в повторном (многократном) обращении содержится вопрос, на который обратившемуся лицу уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Главы МО «Прибайкальский район» может принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган, или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения, как правило, направляется письмо со ссылкой на предыдущий ответ, в котором может быть сообщено о прекращении проверок по указываемым в повторных обращениях фактам.

3.5. Причины поступления повторных (в том числе многократных) обращений должны быть, по возможности, выявлены в ходе проведения их анализа и устранены.

3.6. Обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения предыдущего обращения, считается первичным и рассматривается совместно с поступившим ранее.

3.7. Сроки рассмотрения письменных обращений:

Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации, если для конкретного обращения не определен более короткий срок.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены. Исполнителем не позднее, чем за пять дней до истечения установленного срока представляется Должностному лицу, поручившему исполнение, мотивированное предложение о продлении срока рассмотрения обращения. Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем исполнитель уведомляет гражданина.

Должностными лицами могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если обращение не требует проверки или, наоборот, требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством В случае если окончание срока рассмотрения обраще-



ния приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

Если окончание срока приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, срок истекает в последний день этого месяца.

### 3.8. Анализ обращений:

При рассмотрении обращения выявляются предмет и мотивы обращения и их взаимосвязь с нарушением и ущемлением законных прав лица, подавшего обращение. Определяется, выражено ли в обращении недовольство действиями работников, содержит ли обращение сведения, связанные с недостатками деятельности Администрации, и предложения по совершенствованию ее деятельности.

По результатам этого анализа вне зависимости от правомерности или неправомерности приведенных в обращении тезисов поступившее обращение должно быть отнесено к одному из трех видов: предложение, заявление, жалоба.

### 3.9. Анализ предложений

При рассмотрении обращения, отнесенного к виду предложений, следует определить, какие конкретные предложения содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения необходимо оценить возможность его принятия или неприятия.

При проведении этой оценки целесообразно учитывать следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, которое не относится к компетенции Администрации или подведомственных организаций;
- возможность принятия предложения с точки зрения необходимости изменения действующих или разработки новых технологий выполнения соответствующих работ, действующей процедуры, порядка или правил выполнения работ;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

Результаты анализа предложения используются руководителем, которым дано поручение о рассмотрении предложения, для решения вопроса о принятии или неприятии предложения.

Принятые предложения передаются в подразделение, в котором целесообразна их дальнейшая проработка, и учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых в предложении.

По результатам рассмотрения предложения обратившемуся лицу направляется уведомление. Если предложение не принято, автор обращения извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято. Копия ответа на предложение (на бумажном носителе или в электронной форме) передается в Отдел для формирования "банка предложений".

### 3.10. Анализ заявлений:

При рассмотрении обращения, отнесенного к виду заявлений, следует выделить просьбу обратившегося лица о содействии в реализации его конституцион-



ных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Администрации, подведомственных ему организаций и должностных лиц, либо критика их деятельности, действие, на необходимость совершения которого указывается.

Проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления.

В случае сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Администрации осуществляется проверка сведений, изложенных обратившимся лицом.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или не совершении испрашиваемого действия, подтверждении или отсутствии фактов нарушений законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Администрации. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

### 3.11. Анализ жалоб:

При рассмотрении обращения, отнесенного к виду жалоб, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовало ли обжалуемое действие (бездействие) работника(ов) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Администрации.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в жалобе неправомерные, то есть не соответствующие положениям и предписаниям нормативных и других документов, действия или факты, являющиеся следствием неправомерных действий, жалоба признается обоснованной.

Если к моменту поступления жалобы допущенные ошибки и нарушения исправлены и подавшему жалобу лицу принесены извинения, жалоба не относится к разряду обоснованных.

При рассмотрении жалобы, относящейся к рассмотрению нескольких заявок, оценка обоснованности жалобы осуществляется по отношению к каждой упомянутой в жалобе заявке.

В случае признания жалобы обоснованной поступление впоследствии просьбы подавшего жалобу лица не считать ее таковой во внимание не принимается.

По результатам рассмотрения жалобы подготавливается проект ответа, который представляется на подпись (согласование) Главе МО «Прибайкальский район».

Если жалоба признана обоснованной, обратившемуся лицу приносятся соответствующие извинения и принимаются необходимые меры для восстановления нарушенного права, интереса.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

## IV. Рассмотрение устных обращений



4.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется Главой МО «Прибайкальский район», заместителями руководителя администрации на личном приеме. По результатам приема каждого гражданина проводится анализ, предусмотренный настоящей Инструкцией для письменных.

4.2. При приеме граждан должны соблюдаться доброжелательность и уважительное отношение к посетителям, обеспечиваться полное и компетентное рассмотрение их просьб.

4.3. Организация приема граждан

4.3.1. Прием граждан руководителями Института осуществляется по предварительной записи (или по прибытии гражданина при условии договоренности с руководителем) по вопросам, относящимся к компетенции Администрации.

Запись на прием осуществляется в журнале регистрации приема граждан (далее - Журнал).

В просьбе о личном приеме без предварительной записи или предварительной договоренности гражданину может быть отказано.

4.3.2. Глава МО «Прибайкальский район», заместители руководителя проводят прием граждан в своих рабочих помещениях в удобное для них время по согласованию с обратившимися гражданами.

Конкретное время и дата приема могут уточняться в зависимости от рабочей загрузки должностных лиц.

4.3.3. Предварительная запись на прием осуществляется работником, выполняющим функции секретаря-референта, с письменным уточнением вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе приема. В ходе записи на прием обратившееся лицо уведомляется о дате и времени проведения приема, а также о порядке прохода в соответствующее здание.

4.3.4. О произведенной записи на прием секретарь – референт Администрации, не позднее дня, следующего за днем записи, уведомляет соответствующее должностное лицо.

4.3.5. В случае предварительной записи на прием в ходе подготовительных мероприятий по указанию должностного лица, к которому осуществлена запись на прием, ответственным работником Отдела устанавливается кратность устного или письменного обращения гражданина к Главе МО «Прибайкальский район», для чего анализируются данные о ранее рассмотренных обращениях, дело заявки, если проведение приема связано с ее рассмотрением, другие сведения.

Если устанавливается факт повторного обращения, то составляется краткая справка, содержащая сведения о хронологии и сути обращений. Справка при необходимости вместе с делом заявки или другими документами передается должностному лицу, к которому осуществлена запись на прием, не позднее дня, предшествующего дню проведению приема.

4.3.6. Для участия в приеме должностным лицом могут быть привлечены другие работники Администрации.

4.3.7. В случае приема иностранных граждан должностное лицо при необходимости привлекает в установленном порядке соответствующих работников для сопровождения и оказания языковой поддержки.

4.4. Проведение приема граждан

4.4.1. Прием предусматривает проведение переговоров (совещания) по вопросам, затронутым гражданином, а также ознакомление с документами, которые могут быть представлены гражданином непосредственно на приеме.



В случае необходимости подробного ознакомления с представленными или упомянутыми во время приема документами проведение приема может быть перенесено.

Новая дата приема регистрируется в Журнале работником, выполняющим функции секретаря - референта, по указанию должностного лица, проводившего прием.

В случае принятия в ходе проведения личного приема письменного обращения или иных документов на них указывается, что они приняты при личном приеме, указывается дата. Отметка визируется должностным лицом, проводившим прием, заполняется Регистрационная карточка обращения (Приложение).

4.4.2. При невозможности разрешения вопроса на приеме должностное лицо, осуществляющий прием, принимает от гражданина письменное обращение, которое регистрируется, ставится на контроль исполнения и рассматривается в установленном для письменного обращения порядке, либо разъясняет гражданину его право обратиться в соответствующие органы.

## **V. Направление ответов на обращения и запросы**

5.1 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.

5.2 Ответ на обращение, поступившее в Администрацию по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

5.3 При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы.

Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в Администрацию в электронном виде.



### Регистрационная карточка обращения

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 года

№ \_\_\_\_\_

№ программы

Прием ведет

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество)

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

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

Резолюция: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Ответ направить заявителю и об исполнении  
поручения в общий отдел в срок до \_\_\_\_\_

Отметка об исполнении (дата и результат) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_