



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ФИЛАТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
Краснопереконского района Республики Крым**

---

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**16 августа 2017 года**

**с. Филатовка**

**№ 25**

О Порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Филатовского сельского поселения Краснопереконского района Республики Крым

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Конституцией Республики Крым, постановлением Совета министров Республики Крым от 24.01.2017 №15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан» и с целью установления единого порядка работы с обращениями граждан и организации их личного приема в администрации Филатовского сельского поселения Краснопереконского района Республики Крым:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Филатовского сельского поселения Краснопереконского района Республики Крым (далее – Порядок, приложение).
2. Разместить настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Филатовского сельского поселения Краснопереконского района Республики Крым на официальной странице муниципального образования Краснопереконский район на портале правительства республики Крым [krqa.rk.gov.ru](http://krqa.rk.gov.ru) в разделе «Муниципальные образования района. Филатовское сельское поселение».
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Викулину Т.В.
4. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента подписания.

Председатель Филатовского сельского совета-  
глава администрации Филатовского сельского  
поселения

Ю.А Кошук

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации  
Филатовского сельского поселения  
Красноперекопского района  
Республики Крым

от 16.08.2017 № 25

### ПОРЯДОК

организации работы с обращениями граждан в администрации Филатовского сельского поселения Красноперекского района Республики Крым (далее – Порядок)

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан, утвержденными постановлением Совета министров Республики Крым от 24.01.2017 №15, с целью соблюдения и обеспечения исполнения администрацией Филатовского сельского поселения Красноперекского района Республики Крым требований Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ) в части подготовки ответов на письменные обращения граждан и другие виды обращений, Федерального закона Российской Федерации от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон №8-ФЗ) в части подготовки ответов респондентам, Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и сборника методических рекомендаций и документов по работе с обращениями граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления (утвержден подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 19.02.2015 №9). Настоящим Порядком определяются правила регистрации и учета обращений граждан; их передачи на исполнение и организацию проверки поднимаемых вопросов; порядок направления ответа и окончания рассмотрения; организации хранения материалов по итогам рассмотрения; меры по осуществлению обратной связи с заявителем для изучения его мнения о качестве рассмотрения его обращения; правила проведения справочно-информационно-аналитической работы и ведения делопроизводства по обращениям.

**Обращением гражданина (-ан)** (далее по тексту – Обращение) признается предложение, заявление или жалоба, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина (п.1 ст.4 Федерального закона №59-ФЗ) в администрацию Филатовского сельского поселения Красноперекского района Республики Крым (далее – Администрация).

**Коллективное обращение** – обращение двух и более лиц по общему вопросу, а также обращение от коллективов, членов одной семьи, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

**Предложение** – это 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 (п.2 ст.4 Федерального закона №59-ФЗ);

**Заявление** – это 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 (п.3 ст.4 Федерального закона №59-ФЗ);

**Жалоба** – это просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (п.4 ст.4 Федерального закона №59-ФЗ).

**Первичное обращение** – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в администрации района, либо, поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в администрацию района по уже рассматривавшемуся вопросу;

**Повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в администрацию района или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения, а ответ заявителю не дан;

**Многократные обращения** (2 и более раз) – обращения одного автора, по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы должностными лицами администрации района.

**Копия обращения** – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

**Дубликат обращения** – повторный экземпляр, направленный до получения ответа по предыдущему обращению, или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя, направленная на рассмотрение в администрацию района по компетенции другими органами;

**Заявитель** – это гражданин (группа граждан), направивший (-их) Обращение.

**Рассмотрение Обращения** представляет собой действия работников Администрации или ее уполномоченных должностных лиц (п.5 ст.4 Федерального закона №59-ФЗ), направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение (п.1 ч.1 ст.10 Федерального закона

№59-ФЗ), проверку вопросов, поставленных в Обращении, установление обоснованности содержащихся в Обращении рекомендаций гражданина, просьбы о содействии в реализации или защите прав, принятие мер по устранению и предупреждению выявленных упущений, нарушений законности, подготовку и направление письменного ответа по существу поставленных в Обращении вопросов и извещения инициатора (ов) Обращения о принятых мерах (п.4 ч.1 ст.10 Федерального закона №59-ФЗ).

Основными принципами при рассмотрении Обращения граждан, являются: объективность, всесторонность и своевременность рассмотрения.

**Принцип объективности рассмотрения Обращения** означает соответствие процедуры рассмотрения Обращения, сделанных выводов и ответа на обращение фактическим обстоятельствам и объективной действительности. Для этого обстоятельства должны быть правильно установлены не только по представленным документальным материалам, но и с выходом на место или посредством запросов в иные Органы или с участием гражданина, направившего Обращение.

**Под всесторонностью рассмотрения Обращения** следует понимать изучение требований гражданина с точки зрения законности, обоснованности, логичности, отсутствия нарушений прав и интересов иных лиц, наличия доказательств, подтверждающих нарушение прав, свобод и законных интересов заявителя.

**Своевременность рассмотрения Обращения** означает соблюдение установленных Федеральным законом №59-ФЗ сроков.

**Под сроком рассмотрения Обращения** следует понимать предусмотренный Федеральным законом №59-ФЗ промежуток времени, в течение которого должно быть завершено рассмотрение по существу вопросов, поставленных в Обращении, и гражданину направлен ответ.

## 2. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Федеральным законом №59-ФЗ установлены следующие сроки при рассмотрении Обращений:

- Обращение подлежит обязательной регистрации **в течение 3 (трех) календарных дней со дня поступления** в Администрацию (ч.2 ст.8 Федерального закона №59-ФЗ) и по нему должно быть принято одно из следующих решений:

- 1) о принятии Обращения к рассмотрению;
- 2) о передаче Обращения для рассмотрения (ч.3 ст.8 Федерального закона №59-ФЗ) в течение семи дней с дня регистрации в соответствующий исполнительный орган государственной власти, местного самоуправления или в адрес их должностных лиц, учреждение, организацию, предприятие (далее – Орган), в компетенцию которого входит решение поставленных в Обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего Обращение, о переадресации Обращения;
- 3) о возврате Обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч.7 ст.8 и ч.2 ст. 11 Федерального закона №59-ФЗ);
- 4) о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу (ч.5 ст.11 Федерального закона №59-ФЗ);

- Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется по компетенции **в течение 5 (пяти) календарных дней со дня регистрации** в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции (ч.3.1. ст.8 Федерального закона №59-ФЗ);

- Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется **в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации** в соответствующий Орган (ны) или должностному (ным) лицу (ам), в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов (ч.3, (4) ст.8 Федерального закона №59-ФЗ) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации такового;

Также **в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации**:

1. возвращается гражданину Обращение, в котором обжалуется судебное решение (ч.2 ст.11 Федерального закона №59-ФЗ), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

2. сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, если текст Обращения не поддается прочтению (ч.4 ст.11 Федерального закона №59-ФЗ);

3. подлежит направлению в государственный орган (в соответствии с его компетенцией) Обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (ч.3 ст.8, ч.4 ст.11 Федерального закона №59-ФЗ);

- Администрация по направленному в установленном порядке запросу другого Органа или должностного лица, рассматривающего Обращение, обязана представить запрашиваемые документы и материалы **в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты регистрации запроса** (ч.2 ст.10 Федерального закона №59-ФЗ);

- Обращение рассматривается Администрацией в соответствии с компетенцией **в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента регистрации** (ч.1 ст.12 Федерального закона №59-ФЗ);

- Обращения (запросы), направленные Уполномоченным по правам человека, подлежат рассмотрению должностными лицами Администрации в срок не позднее 15 дней со дня получения.

В исключительных случаях (необходимость истребования дополнительных материалов, проведения специальной проверки либо принятия других необходимых мер) глава Администрации либо уполномоченное им должностное лицо вправе **продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней** (ч.2 ст.12 Федерального закона №59-ФЗ), с обязательным уведомлением об этом гражданина, направившего Обращение.

Дубликат Обращения рассматривается:

- в случае если рассмотрение первичного Обращения завершено и не выявлены новые факты по вопросам, поднятым в Обращении, то в течение 7 календарных дней с даты регистрации Дубликата Обращения заявителю направляется уведомление о том, что его Обращение, направленное в Орган ранее рассмотрено с приложением копии ответа, направленного по первичному Обращению (пример оформления уведомления в ПРИЛОЖЕНИИ №1 к Порядку);

- в случае если рассмотрение первичного Обращения не завершено, то в течение срока рассмотрения первичного Обращения на Дубликат Обращения направляется ответ, аналогичный ответу на первичное Обращение.

По общему правилу:

- Рассмотрение Обращения и подготовка мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов может быть совершено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

- В случае если ответ на Обращение был передан в организацию почтовой связи до двадцати четырех часов последнего дня срока – срок не считается пропущенным.

- Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

- Если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В АДМИНИСТРАЦИИ

**3.1.** Работа с Обращениями граждан, поступившими в Администрацию, организация личного приема граждан осуществляются в соответствии с нормами и требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона №59-ФЗ, Конституции Республики Крым, другими законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым, настоящим Порядком.

**3.2.** Организацию работы с Обращениями граждан в Администрации, их регистрацию, анализ, контроль за сроками их прохождения и рассмотрения, полнотой и качеством подготавливаемых ответов, своевременностью выполнения поручений (указаний), данных по результатам приема граждан, или резолюций к письменным или электронным обращениям, которые направлены на рассмотрение соответствующим органам или должностным лицам, подготовку предложений по устранению выявленных нарушений и недостатков, организацию проведения личного приема граждан осуществляет заместитель главы администрации в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

**3.3.** Обращения граждан рассматриваются главой администрации Филатовского сельского поселения Красноперекопского района Республики Крым.

**3.4.** По отдельным Обращениям граждан, требующим обстоятельного рассмотрения и принятия мер реагирования, с целью снятия социальной напряженности среди населения, по неоднократным Обращениям граждан, по Обращениям, по которым были даны формальные

или неполные ответы, главой администрации, заместителем главы администрации принимается решение о постановке их на контроль.

**3.5.** Заместитель главы администрации является уполномоченным лицом на принятие от имени главы администрации Филатовского сельского поселения решений по рассмотрению Обращений, в том числе решений:

- о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином;
- о продлении срока рассмотрения Обращения.

**3.6.** Для объективности рассмотрения Обращений главой администрации или уполномоченным лицом может быть принято решение о проведении проверок и привлечении к их проведению других сотрудников, о создании комиссий и рабочих групп, о проведении совещаний и т.п.

**3.7.** Состояние работы по соблюдению в Администрации порядка и сроков рассмотрения Обращений, полноты и качества подготавливаемых ответов анализируется отделом по вопросам контроля и обращений граждан и докладывается руководству администрации еженедельно.

Состояние работы по организации рассмотрения Обращений в Администрации анализируется ежемесячно и ежеквартально (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года).

Вопросы организации работы с Обращениями могут рассматриваться на совещаниях, коллегиях, пр.

Ежемесячно предоставляется в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информация о результатах рассмотрения Обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким Обращениям.

#### 4. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ

**41.** Учет, регистрация Обращений и контроль соблюдения сроков их рассмотрения в Администрации должны вестись в компьютерной программе АСОГ (автоматизированная система обращений граждан).

*Регламентировано: пунктом 2.1.1 главы II сборника методических рекомендаций и документов по работе с обращениями граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденного подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 19.02.2015 №9), по сканированию поступающих в Орган текстов в письменной форме с созданием электронного образа документа и прикрепления к электронной карточке.*

**42.** При поступлении Обращения в письменной форме или в форме электронного документа осуществляется **предварительная их обработка**: принимающий Обращение работник обязан проверить соответствие его оформления требованиям ст.7 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

**4.2.1.** Предварительная обработка Обращений (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина) осуществляется заместителем главы администрации в течение рабочего дня в день поступления обращения, а в случае поступления обращения после 16.30 часов - на следующий рабочий день. Почтовые конверты сохраняются вместе с текстом Обращения, если в обращении не указан почтовый адрес заявителя или это необходимо для подтверждения сроков поступления Обращения.

**4.2.2.** На стадии предварительной обработки поступивших Обращений отбираются Обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями статьи 11

Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Данные обращения направляются главе администрации для поручения о направлении письменного уведомления (разъяснения) заявителю с обоснованным отказом в рассмотрении Обращения по существу вопросов либо для закрытия в дело в связи с прекращением переписки или иными причинами, делающими невозможным рассмотрение Обращения по существу.

В случае если текст письменного Обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы по компетенции, об этом в течение 7 дней со дня регистрации по поручению (резолюции) главы администрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением оригинала Обращения заявителю и разъяснением ему права повторного Обращения по данному вопросу. Копия такого обращения хранится в номенклатурном деле. При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по поручению (резолюции) главы администрации списывается в номенклатурное дело без уведомления заявителя.

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 с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

Письменные Обращения граждан, в которых отсутствуют сведения о фамилии, имени, отчестве заявителя и почтовом адресе, по которому должен быть отправлен ответ, признаются анонимными. Ответ на такие Обращения не направляется. Анонимные Обращения подлежат обязательной регистрации и рассмотрению, за исключением обращений, содержащих признаки совершенных или готовящихся преступлений. На анонимные Обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, в соответствии с поручением (резолюцией) главы администрации или лица его замещающего подготавливается сопроводительное письмо, которое вместе с оригиналом анонимного Обращения направляется для рассмотрения в соответствующие органы по компетенции. Копия такого Обращения регистрируется и хранится в номенклатурном деле.

Обращение, содержащее сведения о проведении публичного мероприятия (митинга, пикета, шествия, демонстрации, собрания) незамедлительно регистрируется в электронной базе данных и оперативно передается для доклада главе администрации.

4.2.3. На Обращения граждан, в которых при вскрытии конверта или при рассмотрении Обращения обнаруживается отсутствие документов, упоминаемых заявителем в Обращении, или текста обращения, составляется акт и об этом сообщается заявителю. При обнаружении поврежденного документа на его обратной стороне производится отметка «Документ получен в поврежденном виде», указываются фамилия работника, вскрывшего конверт, и дата.

На письма, полученные с ценными бумагами (облигации, акции и т.д.) и деньгами, составляется акт о наличии ценных бумаг и денег, который подшивается к Обращению.

4.2.4. Все Обращения подлежат обязательной проверке на повторность. Не считаются повторными Обращения одного и того же автора по разным вопросам.

Многократными (2 и более раза) считаются Обращения одного автора, по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы должностными лицами администрации района.

Не считаются повторными многократные Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы, в случае, если с данным заявителем прекращена переписка. В этом случае Обращение указанного заявителя, поступившее после прекращения переписки, регистрируется и при отсутствии новых доводов и обстоятельств по существу ранее рассмотренного вопроса (по резолюции главы администрации или заместителя главы администрации) закрывается в дело.

4.2.5. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей,

иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

4.2.6. По Обращениям граждан, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции администрации, по поручению (резолуции) главы администрации или его заместителя подготавливается сопроводительное письмо о направлении оригинала обращения по компетенции в органы власти или соответствующим должностным лицам, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в Обращении, и уведомление гражданину, направившему Обращение, о переадресации обращения.

### **4.3. Регистрация Обращения.**

4.3.1. Работник, ответственный за работу с Обращениями, вносит содержание Обращения и прилагаемые к нему материалы (сопроводительные документы, пр.) в АСОГ (автоматизированная система обращений граждан), посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки исходными по Обращению данными, сканирует текст Обращения и приложенных к нему материалов в письменной форме с созданием электронного образа документа и прикрепления его к электронной карточке АСОГ;

4.3.2. В процессе регистрации в АСОГ Обращению автоматически присваивается сформированный системой номер; Регистрационный номер Обращения состоит из последовательного набора заглавной буквы и 3 цифровых значений через знак «/», где: заглавная буква латинского алфавита, является первой буквой в фамилии заявителя (коллективные Обращения обозначаются буквами КО) / первое цифровое значение – номер региона Республики Крым по классификатору АСОГ (8 – Симферополь и т.д.) / второе цифровое значение – порядковый номер регистрации Обращения / третье цифровое значение – индекс формы поступления Обращения (2 – означает, что Обращение поступило в письменной форме, 5 – в форме электронного документа и т.д.).

Например: А – 8 / 12345 / 2).

Также, в конце регистрационного номера может быть добавлено буквенное обозначение:

- ПО для письменных обращение;
- ЭЛ для обращений по электронной почте;
- ЛП для устных обращений.

4.3.3. При регистрации в электронной базе данных вносится следующая информация о поступившем Обращении:

- дата поступления Обращения;
- вид Обращения (заявление, коллективное заявление, жалоба, предложение, не обращение);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес), адрес электронной почты (для обращений, поступивших по электронной почте или Интернет), контактный телефон;
- данные о корреспонденте, направившем Обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) Обращения;
- данные о наличии приложений.

4.3.4. На письменном Обращении и в электронной форме регистрационный индекс проставляется на регистрационном штампе, где также указываются дата его поступления. Регистрационный штамп, как правило, ставится на первой странице обращения в правом нижнем углу или любом другом свободном от текста месте.

В случае поступления повторных предложений, заявлений и жалоб им дается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки, журнала или на соответствующем поле регистрационно-контрольной карточки, вызванной на экран монитора персонального компьютера (при автоматизированной регистрации),



указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. На верхнем поле первого листа повторных предложений, заявлений и жалоб справа и на регистрационных формах делается отметка «ПОВТОРНО».

Предложения, заявления, жалобы одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам и поступившие на рассмотрение в одну и ту же организацию (дубликаты), учитываются аналогично повторным Обращениям. На верхнем поле первого листа повторных предложений, заявлений и жалоб справа и на регистрационных формах делается отметка «ДУБЛИКАТ».

Также отметка о повторности Обращения проставляется на мягкой обложке самостоятельной группы Обращения.

#### **4.4. Резолюции лиц, уполномоченных на рассмотрение Обращений.**

441. Обращения, зарегистрированные в администрации, направляются главе администрации или уполномоченному им лицу для определения должностного(ых) лица(лиц), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в Обращении вопросов (далее – Исполнитель). Дается поручение (указание) Исполнителю, которое оформляется в виде резолюции по форме в соответствии с требованиями делопроизводства в Администрации.

442. Резолюция, должна содержать следующие сведения:

- фамилия исполнителя (исполнителей);
- текст поручения;
- срок исполнения;
- подпись лица, давшего поручение;
- дата подписания.

443. Работник, ответственный за работу с Обращениями:

- по результатам рассмотрения Обращений главой администрации, (его заместителем) в течение 1 рабочего дня:
- вносит в электронную базу данных содержание резолюции главы администрации (его заместителя), информацию о назначенном Исполнителе, сроках исполнения поручений;
- готовит при необходимости копии Обращений граждан и приложенных к ним документов;
- при рассылке поручений (резолюций) главы администрации (его заместителя), связанных с рассмотрением Обращений, а также уведомлений заявителям проверяет соответствие номера, указанного на поручении (резолюции) и сопроводительном письме, регистрационному номеру обращения, делает отметку о подлежащих возврату документах, постановке рассмотрения Обращения на контроль;
- направляет Обращения исполнителям, уведомления – заявителям почтовым отправлением с внесением сведений в АСОГ. Не допускается отправление поручения исполнителям и уведомления заявителям по незарегистрированным Обращениям граждан.

## **5. ПЕРЕДАЧА ОБРАЩЕНИЯ НА ИСПОЛНЕНИЕ**

Работник, ответственный за работу с Обращениями, передает Обращение назначенному Исполнителю под роспись в регистрационно-контрольной карточке.

## **6. ДЕЙСТВИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

### **6.1. Исполнитель:**

- изучает суть Обращения и поднимаемых в нем вопросов;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения;
- принимает меры по подготовке обоснованного решения и обеспечения их исполнения по существу каждого поставленного в обращении вопроса;

- проводит проверку указанных в Обращении фактов;
- готовит проект ответа гражданам по существу поднятых вопросов, о решениях, принятых по их Обращениям, а в случае их отклонения или прекращения переписки сообщает мотивы отклонения и разъясняет порядок обжалования принятых решений;
- направляет письменный ответ по указанному в Обращении почтовому адресу или адресу электронной почты;
- исполняет резолюции лиц, уполномоченных на рассмотрение Обращений.
- инициирует в исключительных случаях вопрос продления срока рассмотрения Обращения, но не позднее чем за 5 рабочих дней до окончания 30 дневного срока рассмотрения Обращения;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, готовит предложения по возможному оказанию заявителю социальной помощи или поддержки.
- при необходимости:

- 1.приглашает гражданина, направившего Обращение, для личной беседы (п.1 ч.1 ст.10 Федерального закона №59-ФЗ) или запрашивает у него дополнительную информацию. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за 5 рабочих дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на письменное обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточно детальное рассмотрение обращения обусловлено неявкой гражданина на личную беседу. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении;

- 2.создает коллегиальный орган для проверки фактов, изложенных в Обращении, с выездом на место;

- 3.направляет Обращение на рассмотрение в соответствии с компетенцией другим органам и организациям, должностным лицам (ч.3 и ч.3.1. ст.8 Федерального закона №59-ФЗ) и уведомляет гражданина об этом.

Пример оформления сопроводительного письма о направлении Обращения на рассмотрение по компетенции в ПРИЛОЖЕНИИ №2 к Порядку;

- 4.запрашивает в иных органах и организациях, от должностных лиц необходимые для рассмотрения Обращения материалы и информацию, в том числе в электронной форме (ч.5 ст.8 и п.2 ч.1 ст.10 Федерального закона №59-ФЗ) и осуществляет контроль за сроками предоставления запрашиваемой информации.

Запрос должен содержать:

- данные об Обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос Обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу.

Пример оформления запроса о предоставлении информации в ПРИЛОЖЕНИИ №2 к Порядку;

Дополнительные документы и материалы из судов, органов дознания, правоохранительных органов не запрашиваются (п.2 ч.1 ст.10 Федерального закона №59-ФЗ).

5. привлекает в установленном порядке переводчиков и экспертов

**6.2.** На документ, рассматриваемый несколькими Исполнителями, может быть направлен один обобщенный ответ. Ответственным за исполнение документа и обобщение ответа заявителю является лицо, указанное первым или с обозначением «ответственный». В случае невозможности по объективным причинам подготовки обобщенного ответа, каждое

должностное лицо, указанное в резолюции осуществляет действия в соответствии с п.6.1. настоящего Порядка.

Ответственному Исполнителю направляется подлинник документа, соисполнителям – копия рассматриваемого Обращения. Если согласно резолюции в качестве соисполнителей выступают сторонние организации, подлинник документа всегда остается в администрации района (кроме случая направления по компетенции).

Соисполнители обязаны предоставить ответственному Исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным Исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока рассмотрения.

**6.3.** При поручении проверки Обращения двум и более исполнителям с резолюцией «по компетенции или в части касающейся» – первый, указанный в резолюции исполнитель, дает заявителю ответ в части касающейся и ответ на вопросы информационного порядка, а соисполнители – в части касающейся.

**6.4.** Исполнитель вправе в соответствии с законодательством и на основании истории Обращения внести на имя главы администрации предложение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином по рассматриваемому вопросу (вопросам) при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном Обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (2 раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;
- в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Данное предложение главы администрации может быть вынесено на рассмотрение комиссии по рассмотрению Обращений граждан, которая в ходе заседания проверяет историю Обращения и принимает решение рекомендовать заместителю главы администрации принять (не принимать) решение о прекращении переписки с данным гражданином по данному вопросу.

Решение главы администрации о прекращении переписки с данным гражданином по данному вопросу оформляется путем нанесения резолюции соответствующего содержания, о чем на имя заявителя направляется уведомление (ПРИЛОЖЕНИЕ №3). Уведомление конвертируется и направляется заказным письмом.

В случае отказа главы администрации принять решение о прекращении переписки с данным гражданином по данному вопросу, переписка с гражданином будет продолжена, а отказ оформляется путем нанесения резолюции соответствующего содержания на предложении о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином по рассматриваемому вопросу.

**6.5.** Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения Обращения.

#### **6.6. Направление письменного ответа Заявителю.**

6.6.1. На все Обращения, кроме отдельного случая – устного Обращения на личном приеме (ч.3 ст.13 Федерального закона №59-ФЗ), гражданину, направившему Обращение, дается письменный ответ за подписью главы Администрации или уполномоченного им лица.

При поступлении Обращения на рассмотрение в Орган из федерального органа исполнительной власти (другого Органа) с предписанием порядка рассмотрения «для ответа заявителю» – ответ дается только заявителю.

При поступлении Обращения на рассмотрение в Орган из федерального органа исполнительной власти (другого Органа) с предписанием порядка рассмотрения «для ответа заявителю и направления результатов рассмотрения в федеральный орган исполнительной власти»

– ответ дается заявителю и о результатах рассмотрения информируется федеральный орган исполнительной власти (прилагается ответ заявителю).

При поступлении Обращения на рассмотрение в Орган из федерального органа исполнительной власти (другого Органа) с предписанием «предоставления в федеральный

орган исполнительной власти информации по обращению» – запрашиваемая информация по Обращению направляется в федеральный орган исполнительной власти, заявителю ответ не дается.

При рассмотрении коллективных Обращений, т.е. от двух и более лиц, ответ направляется на имя первого подписавшегося лица, если в письме не оговорено иное. Также в ответе на имя первого подписавшегося лица или того лица, которое было указано в Обращении, указывается о необходимости доведения содержания ответа до остальных обратившихся.

Если от имени заявителя действует доверенное лицо (лицо, предъявившее нотариально заверенную доверенность), то ответ направляется по адресу, указанному в заявлении доверенного лица.

В случае невозможности удовлетворения просьб и требований, изложенных в заявлении, до сведения заявителя доводятся объективные причины невозможности их исполнения, а также указываются возможные пути реализации просьб и требований и порядок обжалования принятого по Обращению решения.

В случае получения переадресованного Обращения, по компетенции исполнения, из Органа и объективной необходимости перенаправить его в другой Орган – об очередной переадресации уведомляется гражданин, направивший Обращение, а адресуемому Органу предписывается направление, по результатам рассмотрения, ответа заявителю и уведомления о его результатах Органа, инициатора рассмотрения Обращения.

Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск и пр.) не снимает с Администрации обязанности по своевременному и качественному рассмотрению Обращения.

Если ответ по существу поставленного в Обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с поручением (резолюцией) главы администрации района или его заместителя структурное подразделение администрации района, к компетенции которого относится данный вопрос, готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в Обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Подлинники документов (паспорт, диплом, трудовая книжка и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным письмом с уведомлением о вручении вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

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

Ответ на материалы, поступившие из вышестоящей инстанции, направляется за подписью главы Администрации или уполномоченного им лиц. В таком ответе должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений – кому именно из обратившихся направлен ответ, а также просьба о доведении указанных в нем сведений до остальных заявителей.

Ответ на Обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в Обращении. Отправку ответа на Обращение, поступившее в форме электронного документа, за подписью главы администрации района (его заместителя), Отдел обеспечивает в течение 1 рабочего дня после подписания.

Отправка ответа на Обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты должна подтверждаться с распечаткой электронного подтверждения отправки ответа или реестром почтового отправления.

Не разрешается отправлять заявителю в качестве ответов на их Обращения копии служебных документов.

**6.6.2.** Заместитель главы администрации проверяет наличие:

- информации в содержании ответа по всем, поставленным заявителем вопросам;
- подписей, виз на копиях запросов, информации – ответов соисполнителей, соответствие указанных в ответах приложений, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

В случае выявления формальных, неполных, ненадлежащим образом оформленных ответов заместитель главы администрации возвращает их Исполнителям на доработку.

Оформленные надлежащим образом документы после присвоения регистрационного индекса передаются отправке адресатам.

На каждом Обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения начальник Отдела проставляет надпись «В дело», ставит личную подпись и дату окончания рассмотрения. Датой окончания рассмотрения Обращения является дата отправки окончательного ответа заявителю.

## 7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

**7.1.** Письменный ответ гражданам на Обращения (далее – Ответ), информация в другой Орган (в случае переадресованного Обращения по компетенции) оформляются на официальных бланках Администрации.

Текст ответа на Обращение должен давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в Обращении вопросы, излагаться четко, последовательно, кратко. В случае подтверждения фактов указанных в Обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты, в том числе к виновным должностным лицам. При проверке Обращений с выездом на место результаты проверки оформляются актом (примерная форма акта – ПРИЛОЖЕНИЕ №4), который вместе с Обращением гражданина по окончании рассмотрения передается в Отдел.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

При оформлении и составлении текста Ответа руководствуются Инструкцией по делопроизводству администрации.

**7.2.** Перед текстом ответа:

- в левом верхнем углу чистого поля бланка проставляется дата исполнения (подписания ответа) Обращения и регистрационный номер обращения в АСОГ, а под ними дата и исходящий номер органа (в случае переадресованного Обращения по компетенции – шрифтом меньшим шрифта основного текста);
- в правом верхнем углу поля бланка указывается адресат: фамилия и инициалы заявителя (жирным шрифтом), почтовый адрес заявителя (наименование улицы, номер дома, номер квартиры, название населенного пункта, название района, название республики (края, области, др.), почтовый индекс) или адрес электронной почты, указанные в обращении (шрифтом текста Обращения);
- если в Обращении указано полное имя и отчество заявителя, то в ответе ему оказывается знак внимания в виде уважительного обращения к заявителю: «Уважаемый И... О...!» (ниже почтового адреса, посередине листа, жирным шрифтом). В противном случае – знак внимания не оказывается и И.О. не прописывается (т.к. не указаны).

**7.3.** В тексте ответа:

- заявитель уведомляется, какой Орган непосредственно рассматривал Обращение, на какое Обращение заявителя (указанная в Обращении дата и поднимаемый вопрос) дается ответ, из какого Органа поступило Обращение (в случае переадресации в соответствии с компетенцией);
- текст ответа должен быть изложен четко, последовательно, кратко, а также содержать исчерпывающие ответы на все поставленные в Обращении вопросы и ссылки на официальные документы и действующее законодательство;

- при отсутствии возможности принятия мер к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя, даются рекомендации о возможных путях решения таковых;
- в случае подтверждения при рассмотрении изложенных в Обращении фактов нарушений – в ответе указываются принятые меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (ч.3 ст.10 Федерального закона №59-ФЗ) и организационные мероприятия по их устранению, принятые дисциплинарные меры к должностным лицам, их допустившим;
- при наличии письменных материалов или документов, прилагаемых к ответу, указывается количество их листов (Приложение: на \_ л.).

**74.** После текста ответа:

- если в начале ответа было применено обращение: «Уважаемый И... О...!», перед указанием должности руководителя Администрации, применяется фраза (вставляется в текст): «С уважением» (обычным шрифтом, без знака препинания в конце);
- ответ на Обращение подписывается руководителем Администрации либо уполномоченным на то лицом, указывается должность, инициал имени и фамилия лица, подписывающего ответ (жирным шрифтом);
- в левом нижнем углу бланка исполнитель указывает свою фамилию, инициалы и под ней номер служебного телефона (шрифтом меньшим шрифта основного текста).

## 8. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

**81.** Личный прием граждан в администрации района осуществляют глава администрации, в соответствии с утверждаемым ежемесячно графиком личного приема.

В случае необходимости главой администрации проводятся тематические и выездные личные приемы граждан.

Информация о порядке предварительной записи на личный прием, графике приема, месте проведения размещается на информационных стендах Администрации, на официальной странице муниципального образования Красноперкопский район на портале правительства республики Крым [krqa.rk.gov.ru](http://krqa.rk.gov.ru) в разделе «Муниципальные образования района Филатовское сельское поселение», ПОРТАЛЕ ССТУ.РФ.

В случае невозможности осуществления личного приема по графику глава администрации определяет иной день приема, при этом граждане, записавшиеся на прием, уведомляются об изменениях графика в телефонном режиме.

**82.** По вопросу записи на личный прием к главе администрации граждане обращаются лично или по телефону.

Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в алкогольном или наркотическом опьянении, при проявлении им агрессии, либо неадекватного поведения.

В случае нарушения заявителем общественного порядка в приемной или во время личного приема, для пресечения подобного поведения привлекаются сотрудники полиции, права которых предусмотрены статьей 13 Федерального закона Российской Федерации от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции».

**83.** Глава администрации или заместитель главы администрации осуществляют запись граждан на прием к главе администрации в зависимости от характера поставленных вопросов в соответствии с режимом работы с 8-00 до 17-00 с перерывом на обед с 12-00 до 13-00.

Все заявители, записанные на личный прием, должны быть приняты главой администрации в день записи на личный прием, при этом время продолжительности личного приема заявителя не может быть регламентировано.

**84.** Личный прием граждан ведется в порядке очереди, граждане льготных категорий пользуются правом первоочередного приема.

В случае, если на личный прием главы администрации записан гражданин с ограниченными физическими возможностями, прием проводится в специальном помещении, расположенном на 1 этаже здания и обеспечивающем доступность для заявителя с ограниченными физическими возможностями.

**85.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, об обязательности соблюдения этой нормы в ходе предварительной записи администрация информирует гражданина.

Основным документом удостоверяющий личность заявителя на территории Российской Федерации является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

По решению должностного лица, ведущего прием, личный прием заявителя может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

**86.** На личном приеме главы администрации района, при необходимости присутствует заместитель главы администрации.

**87.** Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и/или при необходимости оставить письменное Обращение по существу поставленных вопросов. В этом случае регистрируется в электронной базе данных и письменное Обращение гражданина, которое рассматривается в порядке, установленном для письменных Обращений граждан.

Письменное Обращение, принятое должностным лицом в ходе личного приема, предусматривает наличие следующих данных:

- наименования адресата;
- фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) заявителя;
- почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- личной подписи заявителя;
- даты написания Обращения или подписи Обращения автором;
- наличия упомянутых в Обращении приложений документов и материалов либо их копий;
- определение количества листов Обращения и приложения к нему.

Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, учитывается, регистрируется, в том числе сканируется для прикрепления к электронной Карточке электронного образа Обращения, после чего направляется Исполнителю для подготовки письменного ответа по резолюции. На письменных Обращениях, принятых на личном приеме, делается отметка «принято на личном приеме».

При рассылке поручений и ответов по устным Обращениям граждан соблюдаются те же требования, которые установлены для работы с письменными Обращениями.

**88.** Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- выслушивает личное Обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения.
- уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном Обращении вопроса, и в каком порядке он обращался;
- знакомится с представленными заявителем документами и материалами по результатам рассмотрения его Обращения в случае его обращения ранее в конкретный орган, в компетенцию которого входит поставленный заявителем вопрос;
- в случае невозможности определиться по всесторонности и объективности рассмотрения ранее его Обращения в конкретном органе, в компетенцию которого входит поставленный заявителем вопрос, а также с правовой обоснованностью принятого по этому Обращению решения дает разъяснения о необходимости уточнения соответствующей правовой позиции органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в его устном обращении вопроса.

**89.** 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 получении ответа гражданин расписывается в соответствующей графе карточки личного приема, а также при желании заполняет анкету заявителя.

**8.10.** При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом, осуществляющим личный прием, даются соответствующие поручения о подготовке письменного ответа по существу поставленных в Обращении вопросов.

Осуществляющее личный прием должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное Обращение, определяет исполнителя (исполнителей) по подготовке письменного ответа, формулирует резолюцию, в которой даются соответствующие поручения Исполнителю, и определяется срок исполнения.

В случае, когда в Обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**8.11.** В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении Обращения, если ему был дан исчерпывающий ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.

**8.12.** При проведении личного приема граждан оформляется карточка учета личного приема граждан, куда заносятся Ф.И.О. заявителя, дата записи на прием, адрес места жительства, контактный телефон, социальное положение, содержание обращения, ответ на обращение (ПРИЛОЖЕНИЕ №5).

**8.13.** Устные Обращения граждан, поступившие в адрес главы администрации в ходе проведения личного приема регистрируются совместно с Обращениями, поступившими в письменной форме и в форме электронного документа.

## 9. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ, СНЯТИЕ ЕГО С КОНТРОЛЯ

**9.1.** Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры или даны разъяснения по решению поднимаемых вопросов вплоть до рекомендации обращения в суд, заявитель уведомлен о результатах проверки Обращения и дан письменный ответ. Днем окончания рассмотрения Обращения является день направления ответа заявителю на его Обращение.

Примечание: в случае получения Обращения по компетенции рассмотрения из другого Органа – инициатору перенаправления (другому Органу) направляется информация об исполнении Обращения с приложением копии ответа заявителю.

**9.2.** Снятие с контроля поручений по Обращениям, установление результата рассмотрения производится лицом, установившим контроль, уполномоченным лицом или работником Отдела.

**9.3.** По итогам рассмотрения Обращения может быть принято одно из следующих решений:

- **«поддержано»** (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»);

- **«разъяснено»** (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения);

- **«не поддержано»** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению);

- **«не подлежит рассмотрению»**, «оставлено без ответа» (возвращено заявителю, оставлено без ответа, прекращена переписка);

- **«перенаправлено»** (перенаправлено для разрешения поставленных вопросов в другой Орган в соответствии с компетенцией).



## 10. УЧЕТ ДОКУМЕНТОВ И МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЮ

**10.1.** Тексты учетных материалов по Обращению (проверочные материалы, ответ заявителю, пр.) сканируются, с созданием электронного образа документа, прикрепляются к электронной карточке АСОГ, где Обращение отмечается как исполненное.

**10.2.** Обращение, ответы на него, оригинал или ксерокопия письменных поручений (резолюций) должностных лиц, документы, связанные с разрешением вопросов, формируются в дело. Каждое предложение, заявление, жалоба со всеми документами по их рассмотрению и решению составляют в деле самостоятельную группу и помещаются в мягкую обложку (ПРИЛОЖЕНИЕ №6).

Документы в деле располагаются в хронологическом порядке. В случае получения дополнительных документов они подшиваются к данному делу.

Формирование и хранение дел у Исполнителей запрещено.

**10.3.** Дубликаты Обращений, документы по их рассмотрению и решению также подшиваются в самостоятельную группу, хранятся в архиве совместно с первичным Обращением.

**10.4.** Подготовка документов, учет, хранение и передача дел на архивное хранение осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в администрации.

## 11. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

**11.1.** Основной задачей Контрольных мероприятий является изучение и анализ практики применения Федерального закона №59-ФЗ.

**11.2.** Контроль за рассмотрением Обращений осуществляет глава администрации.

**11.3.** Контрольные сроки рассмотрения Обращений указываются в поручениях (резолюциях) к Обращениям и регистрационной карточке Обращения. В случае несвоевременного рассмотрения Обращения и пропуска срока подготовки ответа в автоматизированной системе (АСОГ) Обращению присваивается статус «Просрочено».

**11.4.** Обращения, на которые даются промежуточные или неполные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после направления в адрес заявителя полного ответа разъяснительного характера или после принятия исчерпывающих мер по рассмотрению Обращения и решению проблемы заявителя.

Также, по истечении времени, достаточного для получения и прочтения, в том числе письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его Обращения:

- осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой, пр.), результаты которой вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.
- проводится опрос заявителей, обратившихся с письменным или по электронной почте Обращением в Администрацию, путем рассылки по указанному заявителем адресу анкеты о наличии, своевременности и качестве полученного на Обращение письменного ответа от Администрации после завершения процесса рассмотрения обращения. Образец анкеты ПРИЛОЖЕНИЕ №7.

**11.5.** Глава администрации координирует работу по контролю за соблюдением порядка рассмотрения Обращений, анализирует содержание поступающих Обращений.

**11.6.** Главой администрации проводится текущая проверка (контроль) полноты, качества и сроков рассмотрения Обращений исполнителями и только после этого ответ направляется заявителю.

## 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СОХРАННОСТЬ ОБРАЩЕНИЙ, НАХОДЯЩИХСЯ НА РАССМОТРЕНИИ И РАССМОТРЕННЫХ В УСТАНОВЛЕННОМ ПОРЯДКЕ, И СОДЕРЖАЩЕЙСЯ В НИХ ИНФОРМАЦИИ

**121.** Работники администрации несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за сохранность находящихся на рассмотрении Обращений и иных документов, связанных с рассмотрением, зарегистрированных в администрации района.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных обязанностях.

**122.** Сведения, содержащиеся в Обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в Обращении, направление письменного Обращения в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

**123.** Документы в номенклатурных делах Отдела располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Хранение рассмотренных Обращений и материалов к ним осуществляется в течение 5 лет. По истечении срока хранения соответствующие обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии по определению ценности документов администрации района уничтожаются в установленном порядке. В случаях, вызванных спецификой деятельности администрации района, экспертная комиссия администрации района может принять решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении самых ценных Обращений граждан. Решения экспертной комиссии администрации района об увеличении сроков хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам, об отборе их для дальнейшего хранения подлежат обязательному утверждению главой администрации района.

**124.** Выдача подлинника Обращения и документов к нему из дела осуществляется работником администрации только с письменного разрешения (резолуции) руководства администрации с обязательным оформлением листа – заместителя.

**125.** При уходе в отпуск Исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на рассмотрении Обращения другому работнику в соответствии с указанием непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности Исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним Обращения работнику администрации под роспись.

### **13. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ПРОЦЕССЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

В соответствии со ст.4 Закона Российской Федерации от 27.04.1993 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности органу власти, должностному лицу.

### **14. СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

Администрация обобщает результаты анализа Обращений граждан и результативности их рассмотрения на основе форм автоматизированной системы ежеквартально. Ежеквартально информация о результатах рассмотрения Обращений граждан публикуется на официальной странице муниципального образования Красноперекоский район на портале правительства республики Крым [krqa.rk.gov.ru](http://krqa.rk.gov.ru) в разделе «Муниципальные образования района Филатовское сельское поселение».

## ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к Порядку организации работы  
с обращениями в администрации  
Филатовского сельского  
поселения Красноперекопского  
района Республики Крым

### ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЮ О РАНЕЕ РАССМОТРЕННОМ ОБРАЩЕНИИ

ФИО заявителя  
адрес

О рассмотрении обращения

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Ваше обращение (на имя/в адрес), по вопросу (*указать суть обращения*), по поручению (*наименование Органа*) рассмотрено администрацией Филатовского сельского поселения Красноперекопского района Республики Крым.

По результатам рассмотрения сообщаем, что Вам от дд.мм.гггг № 00000/2 давался ответ по существу поднятых в обращении от дд.мм.гггг вопросов.

Так как новых доводов и обстоятельств по Вашему вопросу не выявлено, направляем Вам копию ранее направленного ответа.

Приложение: на \_ л. ранее

Должность

И.О. Фамилия

## ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к Порядку организации работы  
с обращениями в администрации  
Филатовского сельского  
поселения Красноперекопского  
района Республики Крым  
(п.6.1.)

### ПРИМЕРЫ ОФОРМЛЕНИЯ СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПИСЬМА О НАПРАВЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ И ЗАПРОСА

#### №1

Наименование адресата  
(адрес)

О направлении по компетенции

В соответствии с ч. 3 и ч. 5 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направляем по компетенции обращение в письменном виде (*копию обращения – при нескольких исполнителях*) Ф.И.О. (заявителя) № \_00000/2 от дд.мм.гггг.

О результатах рассмотрения сообщить заявителю и в Орган до дд.гггг.

Приложение: на \_ л.

Должность

И.О. Фамилия

#### №2

Наименование адресата  
(адрес)

О представлении информации

На рассмотрении в Органе находится обращение (Ф.И.О. заявителя) №00000/2 от дд.мм.гггг.

В соответствии с ч. 5 ст. 8 и п. 2 ч. 1, ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим направить в наш адрес (*документы и материалы необходимые для рассмотрения Обращения*) до дд.мм.гггг.

Должность

И.О. Фамилия

### ПРИЛОЖЕНИЕ №3

к Порядку организации работы  
с обращениями в администрации  
Филатовского сельского  
поселения Красноперекопского  
района Республики Крым  
(п.6.4)

### ТЕКСТ УВЕДОМЛЕНИЯ (СООБЩЕНИЯ) АВТОРУ ОБРАЩЕНИЯ О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

№1

ФИО заявителя  
адрес

О прекращении переписки

Уважаемый \_\_\_\_\_!

**I.** Ваше обращение (на имя/в адрес), по вопросу (*указать суть обращения*), рассмотрено.

Дополнительно информируем, что по вопросу (ам): (*указывается содержание вопроса (ов)*) Вам от дд.мм.гггг № 00000/2 давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением.

В данном обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомляем, что в дальнейшем, в случае поступления обращения содержащего вопрос (ы), по которому (ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному (ым) вопросу (ам).

**II.** Ваше обращение (*указать суть обращения*), поступившее (на имя/в адрес), рассмотрено.

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса (ов), содержащегося (ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее.

Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу (ам) (*указывается тема (ы) вопроса (ов)*) прекращается.

Должность

И.О. Фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

к Порядку организации работы  
с обращениями в администрации  
Филатовского сельского  
поселения Красноперекопского  
района Республики Крым  
(п.7.1.)

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ФИЛАТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
Красноперекопского района Республики Крым**

ул. Крымская, 18 с. Филатовка, Красноперекопский район, 296017  
E-mail: [filatovskiysovet@mail.ru](mailto:filatovskiysovet@mail.ru) тел. (06567) 39-3-53

АКТ  
от \_\_\_\_\_ 2017 № \_\_\_\_\_ г  
с. Филатовка

о результатах проверки фактов, изложенных гражданином  
(гражданкой) \_\_\_\_\_ в обращении от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество

Комиссия в составе:

- ФИО, должность;
- ФИО, должность;
- ФИО, должность;

с выездом на место \_\_\_\_\_ г. (на выездном заседании \_\_\_\_\_ года  
(протокол № )) провела проверку (изучила , рассмотрела) фактов (документов), указанных в  
обращении данного гр. ФИО по вопросу .....

По результатам проверки установлено:

-....

-.... Руководствуясь п.5.13 Инструкции о порядке работы с обращениями в администрации

Филатовского сельского поселения, утвержденной распоряжением администрации №\_\_\_\_,  
от  
комиссия рекомендует по данному вопросу .....

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
ФИО  
ФИО  
ФИО

к Порядку организации работы  
с обращениями в администрации  
Филатовского сельского  
поселения Красноперекопского  
района Республики Крым  
(п.8.12)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

Лицевая сторона

Принимал

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_

**ПОСЕТИТЕЛЬ**

1.ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО

2.Адрес местожительства

3. Суть вопроса (ов) посетителя

4. Представлены документы по существу вопроса

Оборотная сторона

ПОРУЧЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ

Подпись лица, ведущего прием

Отметка о выполнении поручения по существу вопроса обращения

Подпись Исполнителя

дата

Настоящим, во исполнение требований Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на сбор и обработку моих персональных данных указанных в запросе, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций) в том числе на передачу моих персональных данных организациям.

Дата

подпись

расшифровка подпись заявителя

Мнение посетителя (нужное подчеркнуть или поставить галочку)

- |  |                  |    |     |
|--|------------------|----|-----|
| 1. Получен ли Вами ответ от администрации Красноперекопского района на данное обращение? | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 2. Мое обращение поддержано.   | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 3. Приняты необходимые меры  | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 4. Не поддержано   | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 5. Мне даны разъяснения  | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |

Дата

подпись

расшифровка подпись заявителя

В случае ведения регистрационного учета с помощью специализированного программного обеспечения, форма карточки может быть изменена в соответствии с требованиями программного обеспечения.



ПРИЛОЖЕНИЕ №6

к Порядку организации работы  
с обращениями в администрации  
Филатовского сельского  
поселения Красноперекопского  
района Республики Крым  
(п.10.2)

МЯГКАЯ ОБЛОЖКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ГРУППЫ ОБРАЩЕНИЯ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ФИЛАТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
КРАСНОПЕРЕКОПСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

регистрационный индекс: \_\_\_\_\_

дата поступления \_\_\_\_\_

дата регистрации \_\_\_\_\_

направлено из

\_\_\_\_\_

контрольное до

Вид контроля:

ВИД ОБРАЩЕНИЯ (подчеркнуть):

- письменное, письменное на личном приеме, в электронной форме, личный прием (выездной, тематический)
- предложение, заявление, жалоба, не обращение, анонимка
- впервые, повторное, дубликат, неоднократное

\_\_\_\_\_  
ФИО заявителя

\_\_\_\_\_  
Адрес проживания/регион

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

В дело

\_\_\_\_\_  
Дата ответа

\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ №7  
к Порядку организации работы  
с обращениями в администрации  
Филатовского сельского  
поселения Красноперекопского  
района Республики Крым  
(п.11.4.)

ОБРАЗЕЦ АНКЕТЫ

Кому \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Администрацией Филатовского сельского поселения Красноперекопского района Республики Крым было рассмотрено Ваше обращение от \_\_\_\_\_ по вопросу (ам)

---

Просим принять участие в оценке работы администрации.

---

Для этого Вам необходимо ответить на вопросы анкеты, отметив один из предложенных ответов (нужное подчеркнуть или рядом поставить галочку) и отправить по адресу: 296017, Красноперекопский район, с. Филатовка, ул. Крымская, 18 или на электронный адрес: [filatovskiysovet@mail.ru](mailto:filatovskiysovet@mail.ru) (желательно в сканированном виде):

- |   |                  |    |     |
|---|------------------|----|-----|
| 1. Получен ли Вами ответ от администрации Филатовского сельского поселения на данное обращение? | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 2. Ответ направлен своевременно?  | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 3. Мое обращение поддержано   | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 4. Приняты необходимые меры   | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 5. Не поддержано  | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |
| 6. Мне даны разъяснения   | Варианты ответа: | ДА | НЕТ |