



## АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕКСНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.01.2016 года

№ 60

п. Шексна

#### **Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьёй 29 Устава Шекснинского муниципального района, **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района.

2. Признать утратившими силу:

    постановление администрации Шекснинского муниципального района от 21 октября 2009 года № 2071 «Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района»;

    постановление администрации Шекснинского муниципального района от 12 января 2010 года № 23 «О внесении изменений и дополнений в Административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района»;

    постановление администрации Шекснинского муниципального района от 21 октября 2011 года № 1925 «О внесении изменений и дополнений в Административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района»;

    постановление администрации Шекснинского муниципального района от 31 июля 2013 года № 1299 «О внесении изменений и дополнений в Административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района».

3. Заведующему отделом организационной и контрольной работы администрации Шекснинского муниципального района Т.Н. Тихоновой

ознакомить должностных лиц и муниципальных служащих администрации с настоящим постановлением.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Шекснинского муниципального района О.И. Орлова.

5. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования в газете «Звезда» и подлежит размещению на официальном сайте администрации Шекснинского муниципального района в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава Шекснинского муниципального района

Е.А. Богомазов

Утвержден  
постановлением администрации  
Шекснинского муниципального района  
от 29 января 2016 г. №60

**ПОРЯДОК**  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Шекснинского муниципального района

**I. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества работы с обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий администрации Шекснинского муниципального района (далее – администрация района), должностных лиц и муниципальных служащих администрации района (далее – должностные лица), а также порядок их взаимодействия с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами власти Вологодской области, органами местного самоуправления муниципального района, другими организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, подлежащих рассмотрению в соответствии с федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию Шекснинского муниципального района и ее должностным лицам.

1.2. Обеспечение рассмотрения обращений граждан (далее – исполнение обращений граждан) осуществляется Главой Шекснинского муниципального района, первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации, а также по поручению Главы района руководителями структурных подразделений администрации района.

1.3. Прием и регистрация обращений граждан, направленных Главе Шекснинского муниципального района, в администрацию района, первому заместителю главы администрации и заместителям главы администрации района осуществляется специалистами приемных, в случае отсутствия последних – специально уполномоченными лицами.

1.4. Исполнение обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации района, осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Шекснинского муниципального района;
- Регламентом администрации Шекснинского муниципального района;
- инструкцией по делопроизводству администрации Шекснинского муниципального района.

При исполнении обращений граждан осуществляется взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления поселений, общественными организациями и объединениями, предприятиями вне зависимости от формы собственности.

1.5. Исполнение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных, поступивших в ходе личного приема, обращений граждан.

1.6. Глава района определяет лицо, структурное подразделение администрации, ответственное за организацию исполнения обращений граждан.

## II. Порядок исполнения обращений граждан

2.1. Информирование об исполнении обращений граждан.

2.1.1. Информация об исполнении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации района по адресу: 162560, Вологодская область, п. Шексна, улица Пролетарская, дом 14;
- на официальном сайте администрации района в сети Интернет: [sheksnainfo.ru](http://sheksnainfo.ru);
- электронной почтой администрации района [admsheksna@yandex.ru](mailto:admsheksna@yandex.ru);
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи.

2.1.2. Информация о местонахождении и графике работы администрации района, должностных лицах, осуществляющих исполнение обращений граждан, размещается:

- на официальном сайте администрации района в сети Интернет: [sheksnainfo.ru](http://sheksnainfo.ru);
- на информационном стенде в вестибюле первого этажа здания администрации района по адресу: 162560, Вологодская область, поселок Шексна, улица Пролетарская, дом 14;

2.1.3. Информирование об исполнении обращений граждан (устно по телефону или лично), о порядке и сроках исполнения обращений граждан, об

иной интересующей граждан информации по вопросу исполнения обращений, осуществляется в корректной форме, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить номер телефона, по которому можно получить интересующую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

## 2.2. Сроки исполнения обращений граждан.

2.2.1. Исполнение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов местного самоуправления, государственных органов, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется в письменном виде.

Если по объективным причинам окончательно разрешить вопросы, поставленные в письменном обращении, в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» сроки невозможно, срок рассмотрения обращения в интересах обратившегося гражданина может быть продлен до окончательного разрешения вопросов руководителем, давшим поручение. В этом случае заявитель уведомляется письменно об окончательном сроке разрешения обращения и уведомляется письменно о конечных результатах рассмотрения обращения.

2.2.2. Глава Шекснинского муниципального района, первый заместитель главы администрации и заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений администрации района, уполномоченные должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, имеющих общесоциальное значение, содержащие вопросы защиты прав несовершеннолетних граждан, вносить предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

## 2.3. Результаты исполнения обращений граждан.

2.3.1. Результатами исполнения обращений граждан могут являться:

- решение или принятие мер по решению вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

- оставление обращения без ответа в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком;

- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

2.3.2. Процедура исполнения обращений граждан завершается путем получения гражданами ответа на обращения в устной либо письменной форме.

2.3.3. Письменный ответ гражданину направляется не позднее 27 суток срока исполнения обращений.

2.4. Основания для отказа в исполнении обращений граждан.

2.4.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

1) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Глава района, первый заместитель главы администрации и заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации района, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись одному и тому же должностному лицу или в одно и то же структурное подразделение администрации района. О принятом решении в письменном виде уведомляются гражданин, направивший обращение, а также руководитель администрации района, к компетенции которого относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, в форме служебной записки, на основании которой выносится решение о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Руководитель на данной служебной записке проставляет визу «В дело», дату и личную подпись, затем документ приобщается к материалам переписки с гражданином, обращение подлежит списанию «В дело» в установленном порядке.

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

2) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Руководителем, к компетенции которого относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, принимается решение о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело» в установленном порядке.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В указанном случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4) текст письменного обращения не поддается прочтению.

В указанном случае ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, 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.

5) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

6) по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

7) ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.4.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу сообщается обратившемуся гражданину в письменном виде.

2.4.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.4.4. В случае если устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не был дан, гражданин вправе вновь обратиться в орган местного самоуправления или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Ответственность должностных лиц при исполнении обращений граждан.

2.5.1. Ответственность при исполнении обращений граждан возлагается на первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации района, руководителей и работников структурных подразделений администрации района в пределах своих полномочий.

Персональная ответственность должностных лиц при исполнении обращений граждан предусматривается должностными инструкциями.

За нарушение сроков исполнения обращений граждан и их неисполнение виновные должностные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности по представлению вышестоящего руководителя.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

2.5.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего обращения граждан. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.3. В случае утраты зарегистрированных письменных обращений должностное лицо письменно информирует об этом (с указанием причины утраты) руководителя, который принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

2.5.4. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее – исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в структурных подразделениях администрации района исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в администрации района.

### III. Административные процедуры (действия) при исполнении обращений граждан

3.1. Исполнение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан (внесение данных в журнал регистрации и в электронную базу данных, составление регистрационно-контрольной карточки);
- направление обращений граждан на резолюцию Главы Шекснинского муниципального района, Первого заместителя главы администрации Шекснинского муниципального района;
- направление документов на рассмотрение в соответствии с поручением руководителя;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

- личный прием граждан;

- контроль за исполнением обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала исполнения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию района, поступление обращения гражданина почтой или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения.

3.2.2. Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении также указывается наименование органа местного самоуправления Шекснинского муниципального района либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

3.2.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.2.4. Должностное лицо (специалист), ответственный за прием письменных обращений от граждан:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

- прикладывает к письменному обращению поступившие документы, а также конверты, в случае если в письменном обращении не указан адрес корреспондента;

- в случае отсутствия самого текста в письменном обращении составляет справку следующего содержания: «письменного обращения в адрес (наименование структурного подразделения администрации Шекснинского муниципального района) нет», с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностными лицами (специалистами) приемных Главы Шекснинского муниципального района, первого заместителя главы администрации и заместителей главы администрации района. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и регистрационным номером принятого обращения.

3.2.6. Обращения, поступившие по факсимильной связи, принимаются и учитываются как обычные обращения.

3.2.7. Обращения, поступившие по информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», на официальный сайт администрации района или по электронной почте, принимаются специалистами, имеющими доступ к «Интернет» на своем рабочем месте, учитываются и регистрируются в приемных администрации района в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

3.2.8. Обращения, поступившие Главе Шекснинского муниципального района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации района при проведении выездных приемов, передаются должностным лицам, ответственным за организацию приема, для регистрации на следующий день после проведения приема.

3.2.9. Обращение с пометкой «лично», поступившее на имя:

Главы Шекснинского муниципального района, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации района, вскрываются в соответствующих приемных;

работников структурных подразделений администрации района, передаются адресатам невскрытыми.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.2.10. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в журнале учета обращений (для обращений, поступивших в электронном виде), передача обращений для регистрации.

3.3. Регистрация поступивших обращений граждан.

3.3.1. Обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в электронную базу данных.

3.3.2. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения с указанием даты и присвоенного письменному обращению регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа занято текстом письменного обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

В регистрационно-контрольную карточку вносятся следующие данные: фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес, телефон, аннотация (краткое содержание) обращения.

В случае, если обращение гражданина поступило с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения по поручению, в регистрационно – контрольную карточку заносятся дата и исходящий номер сопроводительного документа, указываются фамилия, инициалы и должность автора.

3.3.3. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным, регистрируется автор, в адрес которого просят

направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.3.4. Обращение проверяется на повторность, для этого при необходимости сопоставляется с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также неоднократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому не даны исчерпывающие ответы. Аннотация обращения должна быть четкой, краткой, отражать содержание поставленных вопросов, обосновывать адресность направления письменного обращения на рассмотрение.

3.3.5. Приложенные к письменному обращению подлинные документы (паспорта, ценные бумаги, свидетельства о смерти, рождении и пр.) отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимают копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина.

3.3.6. Результатом выполнения действий по регистрации обращений граждан является регистрация обращений и подготовка их к передаче на рассмотрение.

3.4. Направление обращений граждан на рассмотрение.

3.4.1. Зарегистрированные обращения направляются на резолюцию к Главе района или должностному лицу, которому адресовано обращение, в тот же день.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения, независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

Должностные лица, ответственные за исполнение обращений граждан, имеют право направлять в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления и соответствующим должностным лицам письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района, первого заместителя главы администрации и заместителей главы администрации района, руководителей структурных подразделений администрации района, в течение семи дней со дня регистрации с сопроводительным письмом, уведомив гражданина о переадресации его обращения (указывается дата регистрации и номер, куда и кому направлено обращение). Сопроводительное письмо к обращению и уведомление гражданину оформляются по формам на бланках (приложения 3,4), подписываются лицом, в адрес которого поступило обращение.

В сопроводительном письме обязательно оговаривается порядок ответа:

на письменные обращения, направляемые по подведомственности с контролем, ответ дается в адрес заявителя и в адрес должностного лица, указанного в сопроводительном письме;

на письменные обращения, направляемые без контроля, ответ дается только в адрес заявителя.

3.4.2. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, государственных органов или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления, государственные органы или соответствующим должностным лицам.

3.4.3. Должностные лица администрации района при направлении письменного обращения на рассмотрении в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.4.4. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае невозможности рассмотрения жалобы другим лицом, органом власти или должностным лицом жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4.5. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

3.4.6. Письменное обращение с просьбой о личном приеме Главой Шекснинского муниципального района, первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации и иными должностными лицами направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о графике приема должностными лицами администрации района, обращение списывается «В дело» как исполненное.

3.4.7. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений для рассмотрения в приемные соответствующих исполнителей в соответствии с поручением руководителя, отраженным в резолюции (оригиналы документов передаются первому из списка исполнителей, а остальным делаются копии), направление обращений для рассмотрения соответствующими государственными органами, органам местного самоуправления и должностными лицами.

3.5. Рассмотрение обращений граждан.

3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в администрации района является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

3.5.2. Письменные обращения граждан в соответствии с поручением (резолюцией) Главы Шекснинского муниципального района, первого заместителя главы администрации и заместителей главы администрации могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации района или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, либо направлено на рассмотрение в органы местного самоуправления, в государственные органы в соответствии с компетенцией. Поручение (резолюция) оформляется в соответствующей графе регистрационно - контрольной карточки и представляет собой кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

3.5.3. Поступившие исполнителям письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (контрольный срок исполнения указан в регистрационно – контрольной карточке), если в поручении руководителя не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других государственных органов, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 дней на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.5.4. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5.5. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким должностным лицам, исполнитель, указанный в поручении первым, готовит обобщенный ответ гражданину, обеспечивает контроль за сроками исполнения обращения. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4. настоящего Порядка;

уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5.7. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.5.8. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение должностному лицу, осуществившему его регистрацию, указывая, куда и кому следует направить обращение, после чего обращение передается руководителю для уточнения резолюции и направляется на рассмотрение.

3.5.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений и просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

3.5.10. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 2.4.1. настоящего Порядка.

3.5.11. Ответ на обращение, поступившее по информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае отсутствия почтового адреса ответ дается по электронному адресу.

3.5.12. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам.

3.6. Личный прием граждан.

3.6.1. Глава района, первый заместитель главы администрации и заместители главы администрации, другие уполномоченные должностные лица проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

3.6.2. Организацию личного приема осуществляют ответственные лица в соответствии с ежемесячным планом работы администрации и органов местного самоуправления Шекснинского муниципального района.

3.6.3. Личный прием граждан Главой района, первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации района производится по адресу: Вологодская область, поселок Шексна, улица Пролетарская, дом 14 в соответствии с планом работы администрации и органов местного самоуправления Шекснинского муниципального района.

3.6.4. График личного приема граждан Главой района, первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации района, уполномоченными должностными лицами составляется ежемесячно работниками отдела организационной и контрольной работы администрации района, публикуется в газете «Звезда» и размещается на официальном сайте администрации района в сети Интернет.

3.6.5. Запись на личный прием к Главе района, первому заместителю главы администрации и заместителям главы администрации, уполномоченным должностным лицам осуществляется должностными лицами (специалистами) приемных после опубликования графика ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.6.6. Личный прием граждан Главой района, первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации района, уполномоченными должностными лицами производится с учетом числа записавшихся. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

3.6.7. Должностные лица приемных принимают от граждан письменные обращения в адрес Главы Шекснинского муниципального района, первого заместителя главы администрации и заместителей главы администрации района, консультируют заявителей, разъясняя порядок разрешения поставленных ими вопросов, производят запись на личный прием к Главе района, первому заместителю главы администрации и заместителям главы администрации, уполномоченным должностным лицам.

В администрации района осуществляется запись на личный прием в журнале учета записи на личный прием (приложение 1)

На граждан, записанных на личный прием, составляется карточка личного приема (приложение 2).

Карточки личного приема граждан регистрируются в журнале учета карточек личного приема граждан (приложение 3).

3.6.8. Во время приема должностные лица приемных вправе по согласованию направить заявителя для консультации в соответствующее структурное подразделение администрации района, орган местного

самоуправления Шекснинского муниципального района, государственный орган.

3.6.9. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

3.6.10. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

3.6.12. Письменному обращению, принятому в ходе личного приема гражданина, присваивается регистрационный номер.

Информация о зарегистрированных обращениях вносится в электронную базу данных.

После завершения личного приема в соответствии с поручениями лица, проводившего прием, документы направляются в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам для исполнения.

Материалы личного приема граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, формируются «В дело».

3.6.13. Выездные личные приемы граждан Главой района, первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации района, проводятся в сельских (городских) поселениях Шекснинского муниципального района в соответствии с ежемесячным планом работы администрации и органов местного самоуправления Шекснинского муниципального района, который составляется отделом организационной и контрольной работы.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан Главой района возлагается на отдел организационной и контрольной работы администрации района. Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют разделу 3.6 настоящего Порядка.

3.6.14. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.15. Результатом выполнения административных процедур (действий) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса,

либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу.

### 3.7. Постановка обращений на контроль.

3.7.1. На контроль ставятся обращения, имеющие общесоциальное значение. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принятых мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Вологодской области, Правительства Вологодской области, депутатов Законодательного Собрания Вологодской области.

3.7.3. Контролю подлежат письменные обращения граждан в соответствии с резолюциями Главы района, первого заместителя главы администрации и заместителей главы администрации.

3.7.4. Отдел организационной и контрольной работы администрации осуществляет общий контроль за сроками исполнения письменных обращений. Текущий контроль за сроками исполнения письменных обращений осуществляют должностные лица (специалисты) приемных главы района, первого заместителя главы администрации и заместителей главы администрации.

3.7.5. Глава района, первый заместитель главы администрации заместители главы района возвращают подготовленный ответ исполнителю на доработку, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям Федерального закона от 02.05.2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, Инструкции по делопроизводству в администрации района, Регламента работы администрации района.

3.7.6. Письменное обращение признается завершенным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

### 3.8. Оформление ответа на обращение.

3.8.1. Ответы на обращения подписывают Глава района, первый заместитель главы администрации района, должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие с сопроводительными документами из вышестоящих органов власти, подписываются Главой района, в соответствии с резолюцией Главы района – первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации района.

В случае, если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

В случае, если обращение поступило в адрес Главы района, первого заместителя главы администрации или заместителей главы администрации района, а ответ на обращение по поручению подписывается другим должностным лицом, в ответе обязательно следует указать, в чей адрес поступило обращение и кем было рассмотрено по поручению этого должностного лица.

3.8.2. Ответы на письменные обращения граждан представляются на подпись исполнителем вместе с копией обращения и документами, на основании которых они готовились, после обязательного согласования с заинтересованными должностными лицами и работниками, отвечающими за работу с обращениями граждан, оформленными на бланке в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации района не позднее, чем за три рабочих дня до контрольного срока.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

3.8.3. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения на поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

3.8.4. Ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направлен гражданину.

3.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело».

3.8.6. Подлинники обращений граждан в федеральные и региональные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.8.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

3.8.8. Отправление ответов на обращение без регистрации не допускается.

3.8.9. Если при рассмотрении обращения гражданина возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе, исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения.

3.8.10. Оформление дел по обращениям граждан для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации района.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.9.1. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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 законом тайну.

3.9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших на имя главы района, в адрес администрации района, ведут должностные лица (специалисты) приемных Глав района, первого заместителя главы администрации и заместителей главы администрации района.

3.9.3. Справки о ходе рассмотрения обращения предоставляются должностными лицами (специалистами) приемных Глав района, первого заместителя Глав администрации и заместителей главы администрации района.

3.9.4. Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;

3.9.5. Во время предоставления справки при разговоре по телефону или лично должностное лицо (специалист) приемной должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонков на другой телефонный аппарат.

3.9.6. Должностные лица (специалисты) приемной Глав района регулярно готовят информационно – аналитические и статистические материалы об исполнении обращений граждан и представляют их Главе района.

3.10. Порядок и формы контроля за исполнением обращений граждан.

3.10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушенных прав граждан и принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами (действиями) по исполнению обращений граждан и принятием соответствующих решений, осуществляется первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации района, уполномоченными должностными лицами.

3.10.2. Текущий контроль за исполнением обращений граждан осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения настоящего порядка, иных нормативных актов Российской Федерации, Вологодской области и Шекснинского муниципального района.

Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением обращений граждан устанавливается первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации района.

3.10.3. Руководители структурных подразделений администрации района представляют статистический отчет по установленной форме (приложение 4) в приемную Главы района ежемесячно с нарастающим итогом не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.

3.10.4. Специалистами отдела организационной и контрольной работы формируется сводный отчет по обращениям граждан ежеквартально не позднее 10 числа месяца следующего за отчетным.

3.10.5. Специалистами отдела организационной и контрольной работы готовится обзор работы органов местного самоуправления по обращениям граждан ежеквартально не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным с последующим размещением на официальном сайте администрации района в сети Интернет [sheksnainfo.ru](http://sheksnainfo.ru).

3.10.6. Еженедельно должностными лицами (специалистами) приемной Главы района представляется сводная информация Главе района о нарушениях должностными лицами администрации района сроков исполнения обращений граждан.

3.11. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения обращений граждан.

3.11.1. Гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения обращения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.11.2. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц администрации района, а также решений, принятых в ходе исполнения обращений граждан, в вышестоящие органы и организации в судебном порядке.

Приложение 1  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан в  
администрации Шекснинского  
муниципального района

Журнал учета записи на личный прием

| №<br>п/п | Дата записи | ФИО, адрес | Содержание<br>обращения |
|----------|-------------|------------|-------------------------|
|          |             |            |                         |

Приложение 2  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан в  
администрации Шекснинского  
муниципального района

Карточка личного приема граждан

Рег.номер \_\_\_\_\_ дата приема: \_\_\_\_\_ время приема \_\_\_\_\_

Прием к: \_\_\_\_\_

Данные о посетителе:

Фамилия, Имя, Отчество: \_\_\_\_\_

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Место работы: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Тема обращения: \_\_\_\_\_

Содержание: \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан в  
администрации Шекснинского  
муниципального района

Журнал учета карточек личного приема граждан

| №<br>п/п | Дата | ФИО | Содержание<br>обращения | Резолюция | Срок<br>исполнения | Исх.№ | Примечание |
|----------|------|-----|-------------------------|-----------|--------------------|-------|------------|
|          |      |     |                         |           |                    |       |            |

Приложение 4  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан в  
администрации Шекснинского  
муниципального района

### СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о количествах, характере и результатах рассмотрения обращений граждан,  
личном приеме населения

в \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

| Наименование показателя   | Количество |
|---|------------|
| <b>1. Всего поступило обращений</b>   |            |
| <b>В том числе:</b>   |            |
| - коллективные  |            |
| - повторные   |            |
| - многократные  |            |
| - без реквизитов  |            |
| <b>Поступило через:</b>   |            |
| - онлайн – приемную Главы муниципального района   |            |
| - электронной почтой  |            |
| - письма  |            |
| <b>2. Количество вопросов в обращениях</b>  |            |
| <b>3. Классификация поступивших писем по виду обращений:</b>                                      |            |
| - предложения   |            |
| - заявление   |            |
| - жалобы  |            |
| <b>4. поступило обращений через:</b>  |            |
| - Приемную В.В. Путина  |            |
| - полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе |            |
| - Депутатов Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации                       |            |
| - Законодательного Собрания ВО  |            |
| - Законодательного Собрания ВО  |            |
| - Правительство Вологодской области   |            |
| <b>5. Рассмотрено обращений всего:</b>  |            |
| <b>В том числе:</b>   |            |
| - с выездом на место  |            |
| - с контролем   |            |
| <b>6. Результаты рассмотрения:</b>  |            |
| - принято положительное решение   |            |
| - разъяснено  |            |
| - отказано  |            |
| - направлено по подведомственности  |            |
| - переходящий остаток на следующий отчетный период  |            |

|   |  |
|---|--|
| - поставлено на дополнительный контроль                   |  |
| -поставлено на долгосрочный контроль                      |  |
| <b>7. Сроки исполнения:</b>                               |  |
| - в срок  |  |
| - с нарушением срока                                      |  |
| - с продлением срока                                      |  |
| - исполненных по дополнительному контролю                 |  |
| - исполненных по долгосрочному контролю                   |  |
| <b>8. Принято посетителей во время личного приема</b>     |  |
| <b>В том числе</b>  |  |
| В ходе рабочей поездки в муниципальные образования района |  |
| Количество вопросов в обращениях                          |  |
| Результаты рассмотрения:                                  |  |
| - переходящий остаток за предыдущий отчетный период       |  |
| - переходящий остаток на следующий отчетный период        |  |
| - положительно  |  |
| - разъяснено  |  |
| - отказано  |  |
| Поставлено на дополнительный контроль                     |  |
| Исполнено по дополнительному контролю                     |  |

\_\_\_\_\_  
(руководитель структурного подразделения)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)