



АДМИНИСТРАЦИЯ УРУС-МАРТАНОВСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«15» 02 2019 г.

г. Урус-Мартан

№ 11

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Урус-Мартановского муниципального района**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции от 27.12.2018г.), законом Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и Положением об Администрации Урус-Мартановского муниципального района, утвержденного решением Совета депутатов Урус-Мартановского муниципального района от 31.12.2012г. № 55, в целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Урус-Мартановского муниципального района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Урус-Мартановского муниципального района Чеченской Республики (далее-Инструкция) согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

2. Постановление от 10.01.2012 г. № 02 « Об утверждении регламента по рассмотрению обращений граждан» считать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы - управляющего делами администрации района Тагаева Ш.В.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте администрации района в сети Интернет.

Глава администрации



В.А. Абдурешидов

## Приложение

к постановлению  
Главы администрации Урус-  
Мартановского  
муниципального района  
от 15.02.2019г. № 14

### ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации Урус-Мартановского муниципального района

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), за исключением заявлений на предоставление муниципальных услуг.

1.2. Порядок рассмотрения заявлений на предоставление муниципальных услуг определяется соответствующими административными регламентами, утвержденными постановлениями Администрации Урус-Мартановского муниципального района.

1.3. Администрация Урус-Мартановского муниципального района (далее - Администрация) обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, Федеральным законом 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 03.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Чеченской Республики от 05.06.2006г. № 12-рз, иными федеральными законами и иными правовыми актами настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения граждан рассматриваются Главой администрации Урус-Мартановского муниципального района (далее - Глава администрации) и по поручению главы сотрудниками администрации Урус-Мартановского муниципального района, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях граждан (далее - сотрудники администрации, осуществляющие рассмотрение обращений граждан).

1.5. Сотрудники администрации, осуществляющие рассмотрение обращений граждан несут установленную законодательством Российской Федерации, Чеченской Республики ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений граждан.



## **2. Порядок информирования о рассмотрении обращений**

2.1. Информация о порядке рассмотрения и обращений размещается в средствах массовой информации, информационных материалах;

2.2. Сведения о местонахождении и адресе Администрации Урус-Мартановского муниципального района:

- местонахождение: 366500, Чеченская Республика, г. Урус-Мартан, ул. С-Э.М.Асхабова, 1а
- адрес Интернет-сайта: [www.u-martan.ru](http://www.u-martan.ru)
- адрес электронной почты в сети Интернет: [umadm@mail.ru](mailto:umadm@mail.ru)
- телефон: 8 (87145) 2-23-35.

## **3. Порядок рассмотрения обращений**

3.1. В администрации Урус-Мартановского муниципального района установлена следующая последовательность действий при рассмотрении письменных обращений:

- прием и регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- постановка обращений на контроль;
- оформление ответов на обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

## **4. Прием и первичная обработка обращений**

4.1. Письменные обращения поступают нарочно, по почте, по факсимильной связи и на адрес электронной почты.

4.2. Сотрудник администрации, ответственный за регистрацию:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;
- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются).

## **5. Регистрация обращений**

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию путем присвоения ему порядкового номера.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему



должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

5.5. Администрация района или должностное лицо администрации при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6, статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.8. Сотрудник администрации, ответственный за регистрацию, осуществляет регистрацию обращений в журнале регистрации:

- указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит



направлению ответ.

Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки письменного обращения (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письменное обращение перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывает, откуда оно поступило (*из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики, и т.д.*), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления.

5.9. После регистрации обращения в журнале регистрации входящих документов сотрудник администрации, ответственный за регистрацию:

- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном обращении вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается обращение, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом;

- проставляет в журнале регистрации входящих документов наименование темы обращения;

- вносит в журнал регистрации входящих документов фамилию и инициалы должностных лиц, кому и куда направляется письменное обращение на исполнение, краткое содержание поручения;

- проверяет подготовленные к отправке документы (сверяет фамилию, имя, отчество и адрес заявителя, наличие копий);

- в необходимых случаях вносит поправки и дополнения в данные, ранее внесенные в журнал регистрации входящих документов;

- в течение одного рабочего дня передает лично адресату обращение и приложения к нему в соответствии с компетенцией.

## **6. Рассмотрение письменных обращений**

6.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в Администрацию, сотрудником администрации в соответствии с компетенцией является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке обращение, которое подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

6.2. Сотрудник администрации, которому поручено рассмотрение обращения:



- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, 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 статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3. Сотрудник администрации по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.4. Ответ на обращение подписывается Главой Администрации Урус-Мартановского муниципального района, или по его поручению первым заместителем Главы администрации.

6.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6\_ Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных администрации района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **7. Рассмотрение отдельных обращений**

7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому



должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

7.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.7. В случае поступления в администрацию района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных администрации района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих



государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию района.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан в администрации района проводится главой администрации района и его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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

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

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

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

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

## **9. Постановка обращений на контроль**

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

9.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации.



Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений.

9.3. Срок рассмотрения таких обращений составляет 15 дней. Продление указанного срока производится Главой администрации.

На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению обращений, направленные для рассмотрения на имя Главы администрации федеральными органами государственной власти или органами государственной власти Чеченской Республики

9.4. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава администрации. На обращениях, взятых на контроль или особый контроль, перед направлением на рассмотрение специалист, ответственный за регистрацию, проставляет штамп «Контроль».

9.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, взятых на контроль, осуществляет специалист, ответственный за регистрацию входящих документов.

## **10. Продление срока рассмотрения обращений**

10.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления Урус-Мартановского муниципального района или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

10.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, должностное лицо - ответственный исполнитель направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения должностному лицу, по поручению которого рассматривается указанное обращение.

## **11. Оформление ответов на обращения**

11.1. Ответы на обращения подписывает Глава администрации и по его поручению - первый заместитель Главы администрации.

11.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

11.3. В ответе в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Чеченской Республики должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, в отношении коллективных обращений - кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

11.4. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию,



инициалы и номер служебного телефона.

11.5. Подлинники обращений, в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Чеченской Республики возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

11.7. После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель передает специалисту, ответственному за регистрацию ответа, и подлинник соответствующего обращения, а также материалы, относящиеся к его рассмотрению.

## **12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений**

12.1. С момента регистрации обращения, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

12.2. Справочную работу по рассмотрению обращений, ведет сотрудник Администрации, ответственный за регистрацию.

12.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений предоставляются при личном обращении граждан и их представителей или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

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

12.4. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются ежедневно с 9 часов до 18 часов.

12.5. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения, по телефону сотрудник Администрации, ответственный за регистрацию:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть поставленного вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный им вопрос сотрудник Администрации, ответственный за регистрацию, предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

## **13. Контроль за рассмотрением обращений**



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

13.2. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, находящихся на рассмотрении в Администрации осуществляется Главой администрации.

#### **14. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений**

14.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

14.2. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.