



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА  
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

---

20.03.2015г.

с. Александровка

№ 183-п

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации  
Александровского района Оренбургской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Александровского района в соответствии с приложением.

2. Работникам администрации Александровского района Оренбургской области при рассмотрении, поставленных в обращениях граждан вопросов обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений в соответствии с утвержденным Порядком.

3. Назначить ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан Никулину Е.С., специалиста 1 категории отдела документационного и информационного обеспечения.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – руководителя аппарата Лысенкова Г.П.

5. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

**Исполняющий обязанности  
главы района**

**С.Н. Гринев**

Кому разослать: Заместителям главы администрации района, отделам администрации района, прокурору, в дело.

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В АДМИНИСТРАЦИИ АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА  
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**I. Общие положения.**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Александровского района Оренбургской области (далее - порядок) устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан в администрации Александровского района.

2. Поступившие обращения рассматриваются главой района и его заместителями, руководителями структурных подразделений администрации района (в дальнейшем должностные лица).

3. Отдел документационного и информационного обеспечения администрации Александровского района обеспечивает объективные, всестороннее, и своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, адресованных должностным лицам района – главе района и его заместителям, осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц – главы района, его заместителей, а также руководителей отделов, управлений, муниципальных образований сельсоветов, государственных и муниципальных учреждений, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан. Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях.

6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется заместитель главы администрации района – руководитель аппарата. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы в отдел документационного и информационного обеспечения.

8. Отдел документационного и информационного обеспечения регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан; по поручению должностных лиц проводит служебное разбирательство; ведет учет и осуществляет контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

9. Заявителями на исполнение муниципальной функции являются физические лица – граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее – граждане).

10. Формы обращения:
- лично;
  - почтой;
  - по электронной почте [al@mail.orb.ru](mailto:al@mail.orb.ru);
  - через интернет-приемную официального сайта [www.aleksandrovka56.ru](http://www.aleksandrovka56.ru);
  - через представителя.

## **II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

11. Все поступившие на имя главы района и его заместителей обращения регистрируются в отделе документационного и информационного обеспечения в течение трех дней с момента поступления.

12. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками отдела документационного и информационного обеспечения. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

В случае если дата указанная в письменном обращении не соответствует дате на момент приема данного обращения, ответственный специалист составляет акт приема обращения.

13. Обращения граждан с пометкой "Лично", поступившие на имя должностных лиц, проходят первичную обработку в отделе

документационного и информационного обеспечения, о чем делается отметка в рабочем журнале, и передаются должностным лицам.

14. Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, по электронной почте, принимаются и учитываются в отделе документационного и информационного обеспечения.

### **III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан**

15. Все обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя должностных лиц, регистрируются в отделе документационного и информационного обеспечения администрации района.

Ответственный специалист отдела документационного и информационного обеспечения:

- своевременно изучает их содержание и составляет аннотации;
- осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов по предыдущим обращениям заявителя;
- производят регистрацию с использованием автоматизированной системы "СМ - обращения граждан" (Lotus Notes).

16. Компьютерная регистрация производится в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

- фамилии и инициалов заявителя
- адреса заявителя;
- даты поступления;
- адресата;
- вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);
- краткого содержания обращения;
- шифра темы обращения в соответствии с действующим классификатором;
- категории обратившегося;
- отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;
- фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;
- места поступления (непосредственно от заявителя; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Правительства Российской Федерации; министерств Российской Федерации; редакций газет и журналов; от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области, министерств Оренбургской области, Законодательного Собрания Оренбургской области; руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области и других).

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (А-1, Д-24 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

17. Регистрационно-контрольная карточка и письменное обращение с приложениями направляются на доклад должностному лицу в отдельной папке. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение должностному лицу района – 2 рабочих дня с момента поступления обращения.

18. Должностное лицо в соответствии с распределением обязанностей между главой района и его заместителями определяет:

- относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц;
- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

19. Должностные лица в течении двух рабочих дней по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, дают необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Решением должностного лица являются подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по компетенции.

20. Документы с резолюцией должностного лица возвращаются в отдел документационного и информационного обеспечения. В соответствии с резолюцией ответственный специалист отдела документационного и информационного обеспечения направляет материалы исполнителю.

Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в регистрационно-контрольную карточку.

Отметка о снятии с контроля ставится после принятия должностным лицом решения о приобщении обращения в дело.

21. В случае если письмо подписано двумя и более авторами или поступило от трудового коллектива, общественной организации, то в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две фамилии. Такое обращение считается коллективным. Ответ на коллективное обращение дается одному из авторов обращения.

22. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Анонимное".

23. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования.

24. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом. При этом должностное лицо вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

25. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

26. В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в регистрационно-контрольной карточке делается отметка "В дополнение к имеющейся переписке", а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

27. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

28. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

29. В случае если поручение должностным лицом дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы представляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

30. Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое без согласования с отделом документационного и информационного обеспечения.

31. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

#### **IV. Требования к оформлению ответа**

32. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

33. Ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан в федеральные органы подписывает глава района. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Александровского района, ответ подписывается данным должностным лицом.

34. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. В случае когда в обращении указаны несколько вопросов, ответ должен быть дан по каждому из них. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

35. Ответы в вышестоящие органы власти и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

36. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы передаются в отдел документационного и информационного обеспечения.

Ответы, не соответствующие требованиям настоящего порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

37. Ответ на обращение гражданина, 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. Ответ на обращение гражданина направляется с электронного адреса администрации Александровского района.

38. На регистрационно-контрольной карточке ответственный специалист отдела документационного и информационного обеспечения указывает результат рассмотрения «Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано» и дата направления ответа заявителю.

Ответ и документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются для доклада должностным лицам.

## **V. Организация работы по приему граждан**

39. Организацию личного приема граждан в администрации района осуществляет отдел документационного и информационного обеспечения.

Личный прием граждан главой района и должностными лицами проводится в их служебных кабинетах. В целях обеспечения конфиденциальности должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

40. Прием граждан по личным вопросам ведет глава района, его заместители по согласованному с ними графику, который доводится до сведения населения через средства массовой информации и отдел документационного и информационного обеспечения администрации района.

41. Должностные лица Александровского района еженедельно осуществляют прием граждан по личным вопросам на рабочем месте, а так же ежеквартально выездные личные приемы в муниципальных образованиях сельских поселений района.

42. Ответственный специалист отдела документационного и информационного обеспечения устно консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

Во время приема ответственный специалист вправе направить заявителя на беседу в соответствующие структурные подразделения администрации района, либо в органы местного самоуправления сельских поселений.

43. Секретарь приемной осуществляет запись граждан на личный прием к должностным лицам района.

Обращение проверяется на повторность. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в отделе документационного и информационного обеспечения материалов по предыдущим обращениям заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.



На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка.

Запись на повторный прием к должностным лицам района осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

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

45. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

47. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса.

48. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает должностное лицо, ведущее прием.

49. После завершения личного приема должностными лицами и согласно поручениям ответственный специалист отдела документационного и информационного обеспечения оформляет рассылку документов исполнителям.

При поступлении ответа на обращение по личному приему ответственный специалист отдела документационного и информационного обеспечения на карточке проставляет результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано») и дату.

50. Должностные лица проводят выездные приемы граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой района.

51. Должностные лица администрации района принимают решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

52. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц администрации района по приему граждан осуществляет ответственный специалист отдела документационного и информационного обеспечения с последующим информированием руководителя о принятых мерах.

53. Карточки учета приема посетителей с резолюцией и относящиеся к ним материалы возвращаются в отдел документационного и информационного обеспечения.

54. Материалы с личного приема хранятся до истечения срока, согласно утвержденной номенклатуре дел администрации района, а затем уничтожаются в установленном порядке.

## **VI. Сроки рассмотрения обращений граждан**

55. Все поступающие на имя должностных лиц обращения регистрируются в отделе документационного и информационного обеспечения в течение трех дней с момента поступления.

56. Обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Александровского района, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина за подписью должностного лица, принявшего решение о переадресации обращения.

57. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации Александровского района Оренбургской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены должностными лицами не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

58. Срок рассмотрения обращений с сопроводительным письмом от руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области в Александровском районе устанавливается 15 дней.

59. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, глава района и его заместители могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, при этом используются пометки "Срочно" и "Весьма срочно".

## **VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

60. На письменном обращении, взятом на контроль должностным лицом, проставляются штампы "Контроль" и "Подлежит возврату".

61. Контроль за исполнением поручений должностных лиц

осуществляется сотрудниками отдела документационного и информационного обеспечения.

62. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя руководителя, подписавшего поручение.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностными лицами, давшими поручение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

63. Специалисты отдела документационного и информационного обеспечения анализируют ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и оформляют документы, связанные с рассмотрением обращений, для доклада должностным лицам.

64. Должностные лица принимают решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля.

65. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

#### **VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан**

66. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

**ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ**

Главе Александровского района

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя (полностью),

адрес

\_\_\_\_\_  
проживания (район, село, улица, дом, телефон, категория  
гражданина)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Текст обращения

«  » \_\_\_\_\_ 20   г.  
(дата)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя) (расшифровка подписи)

РАСПИСКА  
В ПОЛУЧЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА  
" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Администрацией Александровского района Оренбургской области получено  
обращение

гр. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

по вопросу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

листов: \_\_\_\_\_

Подпись работника, получившего обращение \_\_\_\_\_ /Е.С. Никулина

Телефон для справок: (35359)21357

*ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ О ПРОДЛЕНИИ  
СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН*



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
Александровского района  
Оренбургской области**

461830 с.Александровка

ул. Мичурина, 49

телефон(35359) 2-11-02

телефакс(35359)2-12-70

e-mail: [al@mail.orb.ru](mailto:al@mail.orb.ru).

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Иванову И.И.

с. Александровка, ул. Терешковой д.  
112

**Уважаемый Иван Иванович!**

Уведомляю о продлении срока рассмотрения Вашего обращения в соответствии с ч.2 ст.12 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» до 15.04.2015г.

**Глава района**

**А.П. Писарев**

Гринцов А.В.  
(35359)21872