

Къэбэрдей-Балъкъэр Республикэм
и Шэджэм къалэм и
администрацэ



Къабарты-Малкъар Республиканы
Чегем шахарыны жер-жерли
администрациясы

МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЧЕГЕМ

Чегемского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики

ул. Баксанское Шоссе, 8 г.п. Чегем 361401 тел: (886630)4-14-23; факс:(886630) 4-14-51 E-mail:gorodchegem1@yandex.ru

от «26» 05 2025 г.

Постановленэ № _____

Бегим № _____

Постановление № 272

Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в местной администрации городского поселения Чегем Чегемского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы местного самоуправления, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан и юридических лиц местная администрация городского поселения Чегем Чегемского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики постановляет:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в местной администрации городского поселения Чегем Чегемского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела по муниципальной службе и делопроизводству местной администрации городского поселения Чегем Гуковой З.Р.

3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте городского поселения Чегем Чегемского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Постановление вступает в силу с момента его подписания

Глава местной администрации
городского поселения Чегем



З.А. Сабанов

исп. Борукаева И.Б.
Бусленко Н.С.

Тел: 8 (86630) 4 15 86

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
В МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЧЕГЕМ
ЧЕГЕМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КБР**

1. Общие положения

1.1. Порядок разработан в целях повышения качества работы местной администрации г.п. Чегем Чегемского муниципального района с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в местную администрацию г.п. Чегем Чегемского муниципального района (далее - местная администрация). Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Порядок не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.2. Основные понятия, используемые в Порядке:

1.2.1. Обращение (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина или юридического лица в орган местного самоуправления.

1.2.2. Предложение - рекомендации гражданина и юридического лица по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.2.3. Заявление - просьба гражданина и юридического лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.2.4. Жалоба - просьба гражданина и юридического лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

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

1.2.7. Электронное обращение - обращение, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная и пр.).

1.2.8. Первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

1.2.9. Вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.10. Повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворен полученным ответом.

1.2.11. Неоднократные обращения - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.2.12. Письменный ответ - ответ на обращение автора в письменной форме, врученный под роспись обратившемуся лицу, либо ответ, отправленный через почтовое отделение связи.

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. Учет, классификацию, анализ и контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан и юридических лиц (далее - делопроизводство), поступивших на имя главы местной администрации г.п.Чегем Чегемского муниципального района, осуществляет главным специалистом по работе с обращением граждан и делопроизводству местной администрации г.п.Чегем.

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан и юридических лиц в местную администрацию г.п. Чегем Чегемского муниципального района:

361624, КБР, Чегемский район, г.п. Чегем, ул. Баксанское шоссе, 8, электронная почта: gorodchegem1@yandex.ru.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан и юридических лиц

2.1. Прием обращений граждан и юридических лиц, поступивших через почтовое отделение, нарочно, с курьерами, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты, осуществляется главным специалистом по работе с обращением граждан и делопроизводству местной администрации г.п.Чегем.

2.2. Главный специалист по работе с обращением граждан и делопроизводству местной администрации г.п.Чегем проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их.

При вскрытии конверта проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения) и осуществляет их учет.

Конверты с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, не стандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист сообщает об этом главе местной администрации или его заместителям, не

вскрывая конверта, которые обязаны незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений на имя главы местной администрации, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, либо от юридического лица запись на прием осуществляет специалист ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней, в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

Рабочие дни:

понедельник - пятница с 9.00 часов до 18.00 часов;

предпраздничные дни: с 9.00 до 17.00.

Обеденный перерыв: с 13.00 часов до 14.00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Кабинет №8, контактный телефон - +7(86630) 4-15-86.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), либо юридического лица по его просьбе, при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата, Ф.И.О. принявшего обращение и контактный телефон.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан и юридического лица передаются на рассмотрение главе местной администрации.

3. Порядок регистрации письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан и юридических лиц подлежат обязательной регистрации главным специалистом по работе с обращением граждан и делопроизводству местной администрации г.п.Чегем (далее – специалист) в течение трех дней с момента поступления в местную администрацию.

3.1.1. Обращения граждан и юридических лиц, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в местную администрацию из федеральных и региональных органов власти, заявления граждан и юридических лиц о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются специалистом в день поступления и направляются на рассмотрение главе местной администрации незамедлительно.

3.1.2. В случае поступления обращений во второй половине дня, предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится специалистом в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

3.1.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.1.4. Регистрация письменных обращений производится специалистом путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.1.5. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11

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

3.2. В письменном обращении в обязательном порядке должно содержаться либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также его фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата.

3.2.1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин либо юридическое лицо прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

3.2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин либо юридическое лицо в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) фирменное название, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин либо юридическое лицо вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.3. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится специалистом в журнале входящей корреспонденции.

3.3.1. В журнале входящей корреспонденции специалистом в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения.

4. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц

4.1. Глава местной администрации (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей), излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Ответственный исполнитель несет ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов ответственный исполнитель обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов и докладывает об исполнении курирующему данное направление заместителю главы администрации. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее в местную администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.3.1. В случае, если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, оно 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.

4.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину и юридическому лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3.3. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее чем за 3 дня до окончания срока, указанного в карточке обращения. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.5. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица местной администрации в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.6. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан и юридических лиц, поступившие в местную администрацию:

4.6.1. Ответ на обращение гражданина и юридического лица подписывает глава местной администрации либо уполномоченное им иное лицо, при этом ответ оформляется на бланке местной администрации.

4.6.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем.

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

4.6.3. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.6.4. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов).

4.6.5. Если обращение, с целью проверки изложенных в нем фактов, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать "рассмотрено с выездом на место" (комиссионно или должностным лицом), а также дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков.

4.6.6. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.6.7. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.8. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

Обращение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно;
- если дан обоснованный отказ по существу обращения;
- если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

Все материалы, связанные с рассмотрением обращения, в полном объеме возвращаются в общий отдел для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

5. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

5.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы местной администрации о состоянии исполнения обращений.

5.2. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

5.3. Организация контроля над соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений в местной администрации возлагается на специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан и делопроизводству.

5.4. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки

рассмотрения. Обращения граждан и юридических лиц рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в местной администрации. Глава вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.

6. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан и юридических лиц

6.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям передается нарочно, почтовой или электронной связью.

6.2. Подписанные главой местной администрации (или иным лицом по его поручению) письма регистрируются в установленном порядке и отправляются по назначению специалистом по работе с обращениями граждан и делопроизводству в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остаются у специалиста общего отдела.

7. Требования к служебному поведению при работе с гражданами и юридическими лицами

7.1. Работники администрации обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами и юридическими лицами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

8. Формирование и хранение дел

8.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

8.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

8.4. Материалы по обращениям, адресованным в местную администрацию, формируются в дела и находятся на архивном хранении в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

8.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и материалы личных приемов граждан главой администрации хранятся 5 лет.

8.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

8.7. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения главы администрации на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

8.8. По устной или письменной просьбе гражданина и юридического лица ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в местной администрации. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется специалистом по предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.

9. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

9.1. Гражданин и юридическое лицо вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

9.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.3. Работники местной администрации, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации" и Трудовым кодексом Российской Федерации.