

# **Порядок рассмотрения письменных обращений граждан, организации уведомления граждан о результатах рассмотрения их обращений**

## **1. Общие положения**

Настоящий Порядок рассмотрения письменных обращений граждан, организации уведомления граждан о результатах рассмотрения их обращений (далее – Порядок) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении должностными лицами Администрации Мошенского муниципального района (далее Администрация муниципального района) письменных обращений граждан, организации уведомления граждан о результатах рассмотрения их обращений.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться в Администрацию муниципального района, к должностным лицам Администрации муниципального района лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **3. Сроки рассмотрения письменного обращения**

3.1. Общий срок рассмотрения письменного обращения, поступившего в Администрацию муниципального района, к должностным лицам Администрации муниципального района в соответствии с их компетенцией, не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, другому должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителями не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения и обоснованием необходимости его продления.

3.3. Направление уведомления гражданину о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции, если обращение гражданина содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального района, должностных лиц Администрации муниципального района осуществляется в течение 7 дней со дня регистрации.

## **4. Требования к письменному обращению**

4.1. Гражданин направляет обращение непосредственно в Администрацию муниципального района или тому должностному лицу Администрации муниципального района, в компетенцию которого входит решение постав-

ленных в обращении вопросов.

4.2. В письменном обращении (примерная форма изложена в Приложении № 1 к настоящему Порядку) гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Администрации муниципального района, либо должность соответствующего лица;

свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

излагает суть предложения, заявления, жалобы;

ставит личную подпись и дату.

4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин указывает:

свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), и (или) почтовый адрес, (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **5. Последовательность рассмотрения письменного обращения**

5.1. Рассмотрение письменного обращения включает в себя следующие процедуры:

прием, первичная обработка обращений;

регистрация обращений;

рассмотрение обращений должностным лицом Администрации муниципального района, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – руководитель Администрации) и направление их на рассмотрение исполнителям;

рассмотрение обращений исполнителями, подготовка и согласование проектов письменных ответов гражданам (далее – заявители);

подписание ответов заявителям;

организация уведомлений заявителей о результатах рассмотрения их обращений.

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

5.2.1. Прием и первичная обработка обращений заявителей осуществляется специалистами отдела архива и делопроизводства Администрации муниципального района.

5.2.2. Специалисты отдела архива и делопроизводства, ответственные за прием и первичную обработку обращений:

проверяют правильность адресации обращения и целостность упаковки; проверяют соответствие обращения требованиям, указанным в пунктах 4.2. и 4.3. настоящего Порядка;

пересылают по принадлежности документы, поступившие не по адресу; вскрывают конверты, проверяют наличие в них обращений, документов и материалов, приложенных заявителем в подтверждение своих доводов. Конверт сохраняют и скрепляют с обращением в случае, если только по нему можно установить почтовый адрес заявителя и дату обращения;

составляют акт на обращения, поступившие без указанных заявителем документов и материалов, а также на обращения, поступившие с вложениями, не установленными законодательством Российской Федерации;

отделяют от обращения поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращают их заявителю;

отделяют от остальных обращения, нестандартные по весу, размеру, форме, имеющие неровности, странный запах, цвет, в конверте которых прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок, гранулы и т.д.). Работа с ними осуществляется на основании специальных инструкций.

5.2.3. Обращения, поступившие на имя руководителей Администрации муниципального района с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

5.2.4. Письма, не имеющие характер обращения (бессмысленные по содержанию) направляются в архив с отметкой «в дело».

### **5.3. Регистрация обращений**

5.3.1. Регистрация обращения осуществляется специалистами организационного отдела (далее-уполномоченные лица).

5.3.2. Уполномоченные лица, ответственные за регистрацию обращений присваивают обращению регистрационный номер и вносят данное обращение в журнал регистрации письменных обращений граждан.

5.3.3. При доставке обращения лично заявителем на втором экземпляре (копии) обращения при желании заявителя проставляют штамп с указанием даты поступления обращения в Администрацию муниципального района, номером кабинета и телефоном уполномоченного лица, принявшего обращение.

5.3.4. Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок исполнения или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

После регистрации к повторным обращениям прикрепляются все ранее поступившие обращения и материалы по их рассмотрению.

5.3.5. Зарегистрированные обращения незамедлительно подлежат направлению руководителю Администрации.

#### **5.4. Рассмотрение обращений руководителем Администрации и направление их на рассмотрение исполнителям**

5.4.1. Руководитель Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами и материалами, принимает одно из решений:

а) о направлении обращения, на рассмотрение в комитеты и отделы Администрации муниципального района в соответствии с компетенцией.

Решение оформляется резолюцией, в которой руководитель Администрации:

определяет исполнителей и соисполнителей;

формулирует поручения по рассмотрению обращения;

устанавливает сроки исполнения поручений каждым исполнителем (соисполнителем);

ставит свою подпись и дату;

б) о направлении обращения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального района, должностных лиц Администрации и уведомлении гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 5.8.4.настоящего Порядка;

в) о направлении в течение семи дней со дня регистрации копии обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости руководитель Администрации принимает решение запросить в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;

г) о направлении обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 подпункте 5.8.4.настоящего Порядка (Приложение 2 к Порядку);

д) об оставлении обращения без рассмотрения при выявлении обстоятельств, указанных в пункте 5.8 настоящего Порядка.

5.4.2. Рассмотрение обращений руководителем Администрации муниципального района и направление их на рассмотрение исполнителям осуществляется в течение 3 дней со дня регистрации обращения.

5.4.3. Уполномоченные лица согласно резолюциям направляют оригиналы обращений с приложенными к ним документами и материалами, резолюциями руководителя Администрации ответственным исполнителям для организации рассмотрения обращения либо выполнения иных поручений руководителя Администрации.

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

5.4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным подпунктом 5.4.4. настоящего Порядка, 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.

#### **5.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка и согласование проектов ответов на обращения**

5.5.1. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения после поступления к нему зарегистрированного письменного обращения с приложенными к нему документами и материалами, резолюцией о рассмотрении обращения по существу:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

запрашивает в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в 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 заявителя.

Запрос документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц должен содержать данные об обращении, по которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого нужна информация; вид и содержание запрашиваемой информации; срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней. Запрос подписывает руководитель Администрации, давший поручение исполнителю по рассмотрению обращения.

5.5.2. В случае необходимости исполнитель обеспечивает рассмотрение обращения с участием заявителя с выездом на место, а в случаях и в порядке, установленных законодательством или муниципальными правовыми актами, -комиссионно.

5.5.3. При задержке исполнения документа исполнитель за 3 дня до истечения срока представляет на имя руководителя Администрации просьбу о продлении срока исполнения документа с указанием причин и конкретного срока исполнения (не превышающего 30 дней), информирует об этом организационный отдел.

5.5.4. Решение о продлении срока рассмотрения принимает руководитель Администрации.

5.5.5. Исполнитель уведомляет о продлении срока заявителя, направившего обращение.

5.5.6. Если в резолюции указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем является исполнитель, указанный первым, или тот, за которым закреплен свод информации. Исполнители, соисполнители не позднее 3 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, при этом они несут ответственность за содержание, качество материалов и своевременность их представления ответственному исполнителю.

5.5.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.5.8. После рассмотрения по существу всех поставленных в обращении вопросов, исполнитель в соответствии с резолюцией готовит проект письменного ответа заявителю, и направляет проект на подпись руководителю Администрации.

Ответы оформляются на официальных бланках Администрации муниципального района в соответствии с требованиями к реквизитам письма, изложенными в Инструкции по организации делопроизводства в Администрации муниципального района (Приложение 3 к Порядку).

В случаях, установленных муниципальными правовыми актами, проект ответа подлежит согласованию с соответствующими должностными лицами.

5.5.9. После завершения рассмотрения обращения, проект ответа заявителю передается в организационный отдел, где проверяется правильность оформления ответа. Уполномоченные лица организационного отдела вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям действующего законодательства, настоящего Порядка и предложить переоформить ответ.

5.5.10. Проект письменного ответа вносится на подпись руководителя Администрации не позднее, чем за 5 рабочих дней до дня окончания срока рассмотрения обращения.

## **5.6. Подписание ответов заявителям**

5.6.1. Руководитель Администрации подписывает письменный ответ в

срок не более 2 рабочих дней.

5.6.2. После подписания ответа руководителем Администрации подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в организационный отдел.

5.6.3. Регистрацию и направление ответа заявителю осуществляют специалисты отдела архива и делопроизводства в течение 1 рабочего дня с момента поступления ответа.

### **5.7. Организация уведомлений заявителей о результатах рассмотрения их обращений**

5.7.1. Ответ на письменное обращение заявителя направляется по указанному заявителем в письменном обращении почтовому адресу заказным почтовым отправлением.

5.7.2. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7.3. Ответ на коллективное обращение адресуется одному из заявителей с просьбой довести содержание ответа до других авторов обращения.

5.7.4. На поступившее в Администрацию муниципального района или руководителю Администрации 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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Мошенского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.7.5. По желанию заявителя ответ на письменное обращение может быть вручен ему лично либо его законному представителю, отметка об этом делается на экземпляре ответа, который остается в деле по обращению.

5.7.6. Направление письменных ответов заявителям осуществляется после регистрации в системе электронного документооборота в отделе архива и делопроизводства.

### **5.8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.8.1. 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.

5.8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему об-

ращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.8.3. Администрация муниципального района или руководитель 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.

5.8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, 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.

5.8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, 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.

5.8.6. 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, руководитель Администрации 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 муниципального района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8.7. В случае поступления в Администрацию муниципального района или руководителю Администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 5.7.4. настоящего Порядка на официальном сайте Мошенского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Мошенского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

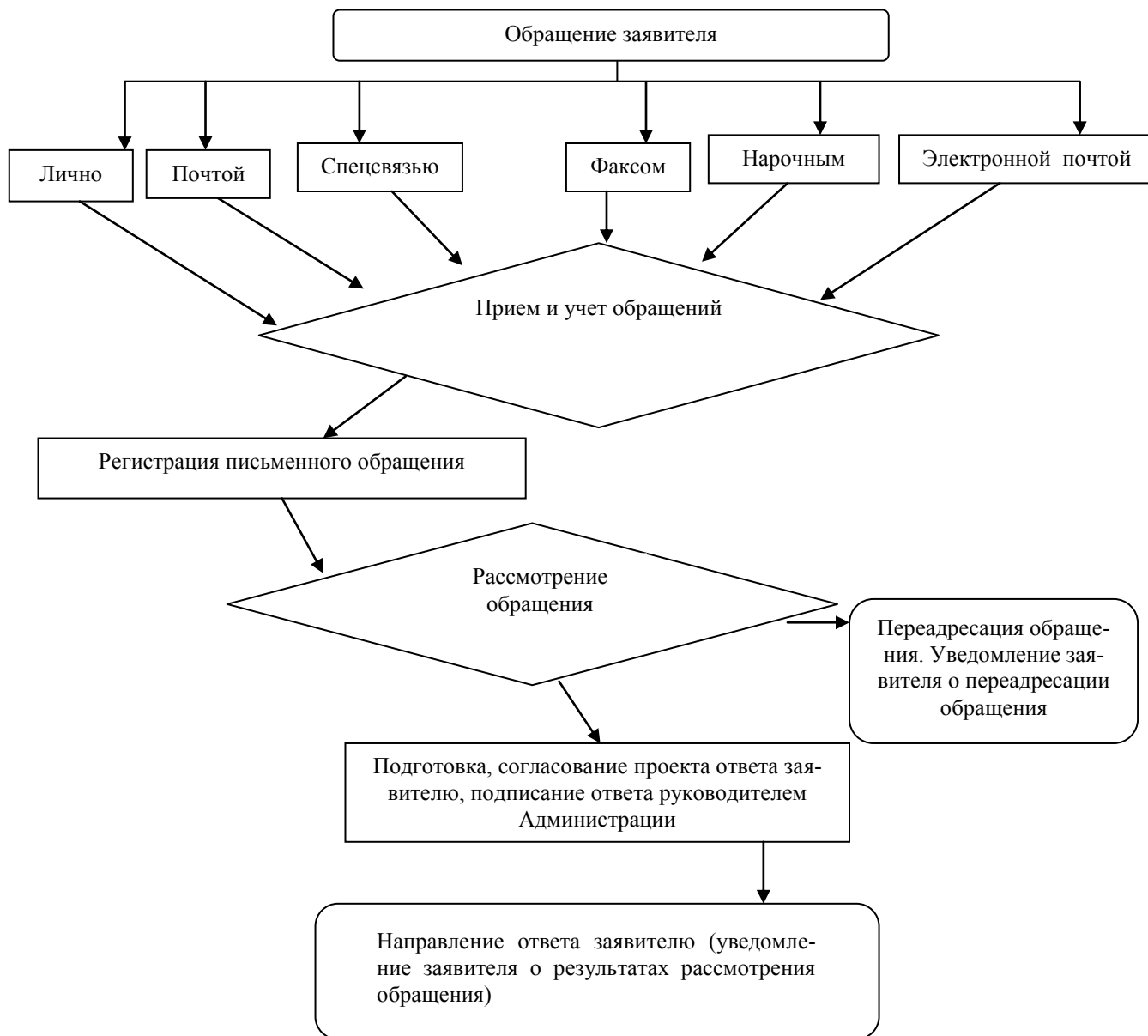
5.8.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения



указанных сведений.

5.8.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

### **Порядок рассмотрения письменных обращений граждан, организации уведомления граждан о результатах рассмотрения их обращений**



Приложение 1  
к Порядку рассмотрения письменных  
обращений граждан, организации  
уведомления граждан о результатах  
рассмотрения их обращений

## Образец письменного обращения

В Администрацию Мошенского  
муниципального района

ОТ \_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

указать почтовый адрес, электронный адрес по которому должен быть направлен ответ

(Излагается суть обращения, предложения, жалобы)

---

---

---

---

---

---

---

---

Личная подпись и дата.

Приложение № 2  
Порядку рассмотрения письменных  
обращений граждан, организации  
уведомления граждан о результатах  
рассмотрения их обращений

**Образец уведомления  
заявителя о направлении его обращения в другой орган по компетенции**

Российская Федерация  
Новгородская область

**Администрация Мошенского  
муниципального района**

ул. Советская, д. 5, с. Мошенское,  
Новгородская обл., Россия 174450  
факс (81653) 61-646, тел. 61-438

**Ф.И.О.  
адрес заявителя**

№

на №

┌ Уведомление ───────────┐

**Уважаемая(ый)**

**!**

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в адрес Главы Мошенского муниципального района, рассмотрено.

Учитывая, что поднимаемые в обращении вопросы, в соответствии с действующим законодательством, относятся к вопросам \_\_\_\_\_ оно в соответствии с ч. 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено для принятия решения \_\_\_\_\_ с просьбой сообщить Вам о результатах.

**Должность**

**подпись**

**расшифровка подписи**

Приложение № 3  
Порядку рассмотрения письменных  
обращений граждан, организации  
уведомления граждан о результатах  
рассмотрения их обращений

**Образец письменного ответа заявителю**

Российская Федерация  
Новгородская область

**Администрация Мошенского  
муниципального района**

ул. Советская, д 5, с. Мошенское,  
Новгородская обл., Россия 174450  
факс (81653) 61-646, тел. 61-438

**Ф.И.О.  
адрес заявителя**

№

на №

┌ **Ответ на обращение** ───────────────────┐

**Уважаемая(ый) \_\_\_\_\_ !**

**ТЕКСТ ОТВЕТА**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Должность**

**подпись**

**расшифровка подписи**