



**МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ МАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КАБАРДИНО - БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ШЫЩ МАЙ МУНИЦИПАЛЬНЭ РАЙОНЫМ И ШЫЩНЭ АДМИНИСТРАЦЭ
КЪАБАРТЫ- МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ МАЙ МУНИЦИПАЛЬНА РАЙОНУНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № __415__
УНАФЭ № _____
БЕГИМИ № _____

« 10 » ____ 08 ____ 2021 г.

**Об утверждении Положения
о работе с обращениями граждан и организации личного приема
граждан должностными лицами местной администрации Майского
муниципального района**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденными подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 13 от 2 марта 2017 г.) № А1-679о от 2 марта 2017 г., руководствуясь статьей 25 Устава Майского муниципального района, утвержденного решением Совета местного самоуправления Майского муниципального района от 23 декабря 2019 г. № 214, подпунктом 4 пункта 3.2 Положения о местной администрации Майского муниципального района, утвержденного решением Совета местного самоуправления Майского муниципального района от 6 августа 2019 г. № 192, местная администрация Майского муниципального района постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами местной администрации Майского муниципального района.

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете «Майские новости» и размещению на официальном сайте Майского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Признать утратившим силу постановление местной администрации Майского муниципального района от 19 апреля 2019 г. № 165 «Об утверждении Порядка проведения личного приема граждан главой и заместителями главы местной администрации Майского муниципального района».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами местной администрации Майского муниципального района Фомину И.И.

Глава местной администрации
Майского муниципального района



Т.В. Саенко

УТВЕРЖДЕНО
постановлением местной администрации
Майского муниципального района
от « 10 » ____ 08 ____ 2021 г. № ____ 415 ____

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан и организации личного приема
граждан должностными лицами местной администрации
Майского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации Майского муниципального района (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы структурных подразделений местной администрации Майского муниципального района с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами местной администрации Майского муниципального района (далее - должностные лица). Положение определяет сроки, последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в местную администрацию Майского муниципального района (далее - администрация района) или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендации гражданина по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности администрации района, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина 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, недостатков в работе администрации района, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

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

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо

выполняющее организационно-хозяйственные функции в администрации района.

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

Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная, платформа обратной связи (далее - ПОС) и пр.).

Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами администрации района по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

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

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

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.

Неоднократные обращения - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее 2 раз) ответы по существу.

Письменный ответ - ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи, по электронной почте или передано нарочно автору обращения.

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации района в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Положением.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой местной администрации Майского муниципального района (далее - глава администрации), заместителями главы администрации (иными лицами по их поручению), руководителями структурных подразделений администрации района.

1.4. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее - делопроизводство) поступивших на имя главы администрации, в адрес заместителей главы администрации, руководителей структурных подразделений обращений граждан осуществляет отдел организационной работы и информационного обеспечения местной администрации Майского муниципального района (далее - отдел оргработы). Начальники структурных подразделений администрации района, являющиеся ответственными за организацию делопроизводства, обязаны осуществлять контроль сроков

исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение. Отдел оргработы анализирует характер вопросов, поднимаемых в обращениях, готовит обобщенную информацию по итогам месяца, квартала, полугодия, 9-ти месяцев, года в адрес главы администрации для принятия решения. Отдел оргработы своевременно информирует должностных лиц о нарушении сроков рассмотрения обращений исполнителями.

Должностные лица на основании полученной информации вносят предложения на имя главы администрации о применении мер дисциплинарного взыскания в отношении лиц, допустивших нарушения сроков рассмотрения, организуют проведение совещаний с работниками администрации, иными заинтересованными лицами по вопросам, связанным с повышением качества рассмотрения и соблюдения сроков исполнения обращений в администрации района.

1.5. Обращение в адрес администрации можно направить в электронном виде через официальный сайт Майский муниципальный район - <https://mayskiy.kbr.ru/> (кнопка «Написать о проблеме») и на адрес электронной почты: adminmaysk@kbr.ru, по телефону указанному на сайте в подразделе «Обращения граждан» раздела «Прием граждан», нарочно или в виде почтового отправления.

Адрес для направления обращений граждан в администрацию района: 361115, Кабардино-Балкарская Республика, г. Майский, ул. Энгельса, дом 68.

1.6. Размещенное в социальных сетях электронное сообщение не может быть признано официальным обращением гражданина в органы местного самоуправления, так как не подпадает под действие закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан, поступивших в администрацию района, осуществляется специалистами отдела оргработы.

2.2. Эксперт отдела оргработы проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, или направляет обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии их компетенцией. При вскрытии конверта, проверяет наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по нему можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения). Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой,

имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), эксперт отдела оргработы сообщает об этом должностным лицам, в компетенцию которых входят вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, не вскрывая конверта. Должностные лица, к компетенции которых относятся вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, в случае сообщения о поступлении опасного пакета 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 администрации, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на личный прием к главе администрации осуществляет главный специалист отдела оргработы, ежедневно в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

понедельник - пятница с 09:00 до 18:00, время отдыха с 13:00 до 14:00.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, сокращается на один час.

Контактный телефон 8(86633) 2-18-06.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О. главного специалиста отдела оргработы, принявшего обращение, и телефон для справок.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации. Согласно резолюции главы администрации либо лица, исполняющего обязанности главы администрации, обращения граждан передаются исполнителю под роспись.

3. Порядок регистрации письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел оргработы.

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

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

Регистрация письменных обращений, обращений в форме жалобы, а также поступивших из вышестоящих органов власти, производится путем присвоения порядкового номера в соответствующих журналах регистрации обращений граждан (приложения №№ 1 - 3 к настоящему Положению).

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.

Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

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.

2) Орган местного самоуправления или должностное лицо 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.

3) 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.

4) 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.

3.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении

нии гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы, или их копии, в письменной форме.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Глава администрации района либо лицо, исполняющее обязанности главы администрации, 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. Соисполнители не позднее, чем за десять дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную 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. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию района, 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.

В случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации

в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

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. 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 7 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 2 мая 2006 г. № 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 администрации района в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.6. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в администрацию района:

1) ответ на обращение гражданина подписывает глава администрации либо лицо, исполняющее обязанности главы администрации, при этом ответ оформляется на бланке администрации района;

2) при оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации района, утвержденной постановлением администрации района;

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

3) тексты писем ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются;

4) в случае если в обращении гражданина затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции городского и сельских поселений, ответственный исполнитель запрашивает информацию и готовит обобщенный ответ;

5) 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);

6) если обращение с целью проверки фактов, в нем изложенных, 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;

7) в случае если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства;

8) сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах;

9) 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.

4.8.1. Обращение снимается с контроля:

если вопрос решен положительно;

если дан обоснованный отказ по существу обращения;

если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

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

5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

5.1. Личный прием граждан в администрации района проводят глава администрации, заместители главы администрации и руководители структурных подразделений в соответствии с утвержденным графиком.

Личный прием проводится в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

понедельник - пятница с 09:00 до 18:00, время отдыха с 13-00 до 14-00;
выходные дни - суббота, воскресенье.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, сокращается на один час.

5.2. Глава администрации района проводит личный прием граждан в кабинете № 30, расположенном в здании администрации района по адресу: 361115, Кабардино-Балкарская Республика, г. Майский, ул. Энгельса, дом 68. В случае отсутствия главы администрации (командировка, отпуск, иные обстоятельства) прием осуществляет лицо, исполняющее обязанности главы администрации, или один из его заместителей. В случае переноса приема на другой из дней или изменения времени приема об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

Заместители главы администрации личный прием граждан проводят по месту расположения их рабочих кабинетов.

5.3. Главный специалист отдела оргработы осуществляет регистрацию всех заявителей, пришедших в приемную в установленное режимом работы время.

5.4. Главный специалист отдела оргработы осуществляет предварительную запись на личный прием к главе администрации.

При обращении гражданина о записи на личный прием к главе администрации главный специалист отдела оргработы, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения гражданину по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема (приложение № 4 к настоящему Положению).

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены специалистом отдела оргработы, заявителю рекомендуется обратиться к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение вопроса гражданина.

5.5. Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения, заполняет Согласие на обработку персональных данных (приложение № 5 к настоящему Положению).

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

5.6. Заявитель сообщает:

при устном запросе информации - почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя

и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности органа местного самоуправления;

при устном обращении - почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

5.7. При записи заявителя на личный прием в Карточку вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя - год рождения, социальное положение, льготный состав или организационно-правовая форма юридического лица или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

5.8. При регистрации устного запроса информации и (или) записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются главе администрации, осуществляющему рассмотрение устного запроса информации и (или) устного обращения заявителя.

5.9. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае если:

1) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию администрации района с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

2) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

3) заявитель обжалует судебное решение;

4) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

5) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной

поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

5.10. Руководитель администрации района, осуществляющий личный прием заявителя:

- 1) представляется;
- 2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с Карточкой;
- 3) при необходимости вносит в Карточку недостающие данные;
- 4) информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема уполномоченное лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.11. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений администрации района, в том числе с правом юридического лица, руководители и сотрудники подведомственных учреждений, организаций, предприятий, главы местных администраций городского и сельских поселений района или иные лица (по согласованию), для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.12. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают: члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, депутаты по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды 1 группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 3 лет.

5.13. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.14. Глава администрации либо лицо, исполняющее обязанности главы администрации, осуществляющий личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы,

представленные заявителем, принимает с записью в Карточке одно из следующих решений:

- организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.15. По окончании личного приема глава администрации либо лицо, исполняющее обязанности главы администрации, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.16. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации района, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.17. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения главой администрации или его заместителями, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.18. Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, глава администрации или иное лицо, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

5.19. Направляет письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) им в устном обращении вопроса(ов) во всех случаях,

за исключением случая, предусмотренного подпунктом 5.13 настоящего Положения.

5.20. Выдает по личной просьбе заявителя письменный ответ по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов).

5.21. По окончании личного приема заявителя глава администрации, осуществивший личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема:

1) вносит в Карточку:

- содержание устного обращения;
- вопрос, установленный им в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан и организа-ций и содержащийся в устном обращении;

2) по каждому вопросу, установленному им:

- предмет ведения (предмет ведения Российской Федерации, предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, предмет ведения субъектов Российской Федерации или вопросы местного значения);

- вид (жалоба, заявление или предложение) вопроса;

- тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса, отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы в соответствии с пунктами 2, 3 или 4 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- наименование органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение данного вопроса;

- содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю, отражая выполнение соответствующего требования, предусмотренного подпунктом 5.13 настоящего Положения.

3) проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя;

4) отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;

5) указывает свою фамилию, инициалы.

5.22. Карточка передается главному специалисту отдела оргработы.

5.23. К карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема, к электронной Карточке прикрепляется электронный образ письменного ответа заявителю.

5.24. Письменное обращение, принятое главой администрации в ходе личного приема заявителя, предусматривает наличие следующих данных:

- наименование адресата;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- личная подпись заявителя;
- дата написания обращения или подписи обращения автором;
- наличие упомянутых в обращении приложений документов и материалов либо их копий;

- определение количества листов обращения и приложения к нему.

5.25. Обращение в письменной форме, принятое главой администрации в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется, в том числе сканируется для прикрепления к электронной Карточке электронного образа обращения, после чего рассматривается в порядке, установленном Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления и Методическими рекомендациями по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

5.26. В аналогичном порядке осуществляется рассмотрение устных запросов, поступивших в ходе личного приема заявителя, и письменных запросов, принятых в ходе личного приема заявителя заместителями главы администрации.

5.27. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

5.28. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо администрации района, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан

6.1. 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 администрации о состоянии исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, поступившие в администрацию района из Администрации Президента Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Администрации Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, приемной Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, и иных органов власти, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после

окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.4. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием в администрации района возлагается на управляющего делами администрации, курирующего работу отдела оргработы, в структурных подразделениях администрации района - на руководителей.

6.5. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в Администрации Президента Российской Федерации, Государственной Думе Российской Федерации, Администрации Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, приемной Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, и иных органов власти, администрации района. Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.6. Сроки исполнения весьма срочных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан

7.1. Отправляемая документация по обращениям граждан передается почтовой, электронной связью, по СЭД КБР, нарочно с возвратным материалом в Администрацию Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, приемную Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики.

7.2. Подписанные главой администрации либо лицом, исполняющим обязанности главы администрации, письма регистрируются и отправляются по назначению главным специалистом отдела оргработы 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, остается у главного специалиста отдела оргработы, второй экземпляр ответа передается исполнителю письма, третий экземпляр с возвратным материалом передается нарочно в Администрацию Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики, приемную Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики.

8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами

8.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, 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.

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

9. Формирование и хранение дел

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

9.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке.

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

9.4. Материалы по обращениям формируются в дела и находятся на архивном хранении в отделе оргработы в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

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

9.6. По устной или письменной просьбе гражданина 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 администрации района. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется главным специалистом отдела оргработы по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

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

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

10.3. Работники администрации района, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Приложение 1

к п. 3.1. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами местной администрации
Майского муниципального района

**Образец
журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших
из-за пределов Майского муниципального района**

№ п/п, дата поступле- ния документа	Кор- респондент, исх. № и дата документа	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержа- ние обраще- ния	ФИО должност- ного лица, получив- шего документ	Подпись	Отметка об исполне- нии

Приложение 2

к п. 3.1. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами местной администрации
Майского муниципального района

**Образец
журнала регистрации письменных обращений граждан
по Майскому муниципальному району**

№ п/п, дата поступления обращения	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	ФИО должностного лица, получившего документ	Подпись	Отметка об исполнении

Приложение 3
к п. 3.1. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами местной администрации
Майского муниципального района

**Образец
журнала регистрации устных обращений граждан**

№ п/п, дата карточки личного приема	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	ФИО должностного лица, получившего документ	Подпись	Отметка об исполнении

Приложение 4
к п. 5.4. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами местной администрации
Майского муниципального района

**Карточка
личного приема граждан**

Регистрационный номер _____ **Дата** _____

Шифр по тематическому классификатору: _____

Заявитель – Фамилия: _____

Имя, отчество: _____

Адрес: _____

Контактный тел.: _____

Рассмотрел(а): _____

Краткое содержание: _____

Тип обращения: заявление, жалоба, предложение (ненужное зачеркнуть)

Принято: впервые / повторно (ненужное зачеркнуть)	Лично / по телефону горячей линии (ненужное зачеркнуть)
--	--

Результат личного приема руководителем:

Содержание резолюции	Исполнители	Срок исполнения	Результат исполнения
Дата приема: _____		Время приема: _____	
ФИО руководителя, ведущего прием:			Подпись

Приложения:

Приложение 5
к п. 5.5. Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами местной администрации
Майского муниципального района

**СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных**

Я, _____, _____,
_____ фамилия, имя, отчество (при наличии), год рождения
зарегистрированный(ая) по адресу: _____

номер контактного телефона или сведения о других способах связи: _____

паспорт серии _____ № _____, выдан _____

_____ кем и когда выдан

свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие уполномоченным должностным лицам местной администрации Майского муниципального района, находящейся по адресу: КБР, г. Майский, ул. Энгельса, 68, на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) следующих персональных данных:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии), год рождения;
- 2) адрес и дата регистрации по месту жительства (месту пребывания), адрес фактического проживания;
- 3) номер контактного телефона или сведения о других способах связи;
- 4) вид, серия, номер документа, удостоверяющего личность, дата выдачи, наименование органа, выдавшего его;

5) реквизиты паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (серия, номер, когда и кем выдан);

Вышеуказанные персональные данные предоставляю для обработки в целях обеспечения соблюдения в отношении меня законодательства Российской Федерации для реализации полномочий, возложенных на местную администрацию Майского муниципального района законодательством Российской Федерации, Уставом Майского муниципального района и Положением о местной администрации Майского муниципального района.

Я ознакомлен (а) с тем, что:

1) согласие на обработку персональных данных действует с даты подписания настоящего согласия в местной администрации Майского муниципального района;

2) согласие на обработку персональных данных может быть отозвано на основании письменного заявления в произвольной форме;

3) в случае отзыва согласия на обработку персональных данных местная администрация Майского муниципального района вправе продолжить обработку персональных данных без согласия при наличии оснований, указанных в пунктах 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

4) персональные данные, предоставляемые в отношении третьих лиц, будут обрабатываться только в целях осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на местную администрацию Майского муниципального района функций, полномочий и обязанностей.

Дата начала обработки персональных данных: _____

_____ число, месяц, год

_____ подпись