



РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН  
ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
«КАРАБУДАХКЕНТСКИЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 462

от 29 декабря 2017 г.

**Об утверждении Административного  
регламента рассмотрения обращения  
граждан в администрации МР  
«Карабудахкентский район»**

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» постановляю:

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации МР «Карабудахкентский район».

2. Признать утратившим силу:

- постановление главы администрации МО «Карабудахкентский район» от 16.07.2008г. №221 «Об утверждении регламента рассмотрения обращения граждан в администрации МО «Карабудахкентский район»

- постановление главы администрации МО «Карабудахкентский район» от 04.09.2014г. №382 «О внесении изменений в постановление администрации МО «Карабудахкентский район»

3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации МР «Карабудахкентский район».

Глава МР «Карабудахкентский район»

Амиралиев М.Г.

Рук. аппарата  
Подготовила:  
Нач.отд.орг.раб.и делопр.  
Согласовано:  
Нач.юрид.отдела

Д.Имаков  
Г.Курмалиева  
К.Чамсаев



**УТВЕРЖДЕН**  
**постановлением главы**  
**МР «Карабудахкентский район»**

от «29 » декабря 2014 г. № 462

**Административный регламент рассмотрения обращений граждан в  
Администрации МР «Карабудахкентский район»**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации МР «Карабудахкентский район» РД (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации МР «Карабудахкентский район» РД (далее - Администрация) и определяет сроки при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом МР «Карабудахкентский район» РД.

1.3. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приёма.

**II. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

непосредственно в Администрации МР «Карабудахкентский район» РД;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.2. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан, а также информация об установленных для

личного приёма граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок, размещаются:

в средствах массовой информации;

на Интернет-сайте Администрации.

2.3. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### **III. Требования к письменному обращению граждан**

3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления - Администрация МР «Карабудахкентский район» РД, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения, заявления, предложения, жалобы;
- личную подпись заявителя
- дату написания.

3.2. К письменному обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой, направить ответ на имя уполномоченного им лица.

Резолюции митингов и собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом. В обращении 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.

#### **IV. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан**

4.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

4.2. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, иным лицом по доверенности гражданина, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

4.3. Все поступившие по почте письменные обращения граждан либо в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел организационной работы и делопроизводства Администрации.

4.4. При приёме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкальвается конверт.

4.5. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, перечисленных в обращениях составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в делопроизводстве, второй приобщается к поступившему обращению.

4.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) отделяют от письма (при необходимости с них снимают копии) и возвращают заявителю.

4.5. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.6. Приём письменных обращений непосредственно от граждан, а также по доверенности гражданина производится работниками отдела организационной работы и делопроизводства администрации. Гражданину выдаётся расписка установленной формы с указанием даты приёма обращения, номера регистрации, телефона для справок по обращениям граждан.

4.7. Обращения от граждан, поступившие по факсу, в форме электронного обращения на официальный сайт Администрации по сети Интернет, принимаются, распечатываются учитываются в журнале регистрации письменных обращений. (может составляться как база данных в электронном виде) или с использованием программного комплекса ЕСЭД

4.8. Обращения, поступившие на имя должностных лиц Администрации 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.

- 4.9. Администрация принимает только оригиналы письменных обращений.
- 4.10. Письменные обращения с факсимильной подписью возвращаются адресату.

## **V. Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

5.1. Поступившие в администрацию письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трёх дней с момента поступления в журнале установленной формы (может составляться как база данных в электронном виде) или с использованием программного комплекса ЕСЭД.

5.2. Обращения Администрации Президента Республики Дагестан, Правительства Республики Дагестан, Районного собрания, депутатов муниципальных образований, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, подлежат регистрации в день поступления.

5.3. На поступившие в Администрацию обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты или распечатывается с использованием программного комплекса ЕСЭД регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

5.4. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка "и другие". Такое обращение считается коллективным.

## **VI. Направление обращения на рассмотрение**

6.1. После регистрации обращения помощник главы Администрации передает его на рассмотрение Главе администрации МР «Карабудахкентский район» РД.

6.2. Обращения передаются на исполнение должностным или уполномоченным на то лицам согласно резолюциям.

6.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, то обращение в течение семи дней пересыпается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос и уведомления обратившемуся гражданину подписываются Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, начальниками отделов Администрации. Уведомления подписываются Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, начальниками отделов Администрации.

6.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, иных органов местного самоуправления МР «Карабудахкентский район» РД, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные

органы, органы местного самоуправления, организации и другие муниципальные образования.

## **VII. Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан**

7.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения граждан, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Администрацию.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, Глава администрации либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.3. Глава Администрации МР «Карабудахкентский район» РД при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

7.4. Должностное лицо Администрации, которому по резолюции Главы МР «Карабудахкентский район» РД поручено рассмотрение обращения:

1) обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

2) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.5. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

## **VIII. Условия, сроки и время личного приёма граждан в Администрации**

8.1. Личный приём граждан в администрации МР «Карабудахкентский район» осуществляют Глава МР «Карабудахкентский район» РД и его заместители в соответствии с графиком приема граждан.

8.2. Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется в карточках регистрации личного приема граждан, должностными лицами. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность).

8.2.1. Правом на внеочередной личный приём в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп и (или) из законные представители;
- 4) лица из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

8.3. Оформляется карточка личного приема гражданина (приложение N 1).

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

8.5. Предварительную запись на личный приём Главой МР «Карабудахкентский район» и организацию приёма граждан осуществляет помощник главы Администрации ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 16.00.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

8.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.9. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приёма является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

## **IX. Перечень оснований для отказа в исполнении функций по рассмотрению обращений граждан**

9.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

текст письменного обращения не поддаётся прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

9.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

## **X. Оформление ответа на обращение граждан**

10.1. Подготовку ответа заявителю осуществляет должностное лицо Администрации, указанное по резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые документы для обобщения и подготовки ответа.

10.2. Ответы на обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа готовятся на бланке Администрации за подпись Главы МР «Карабудахкентский район» РД, заместителей Главы Администрации, начальников отделов Администрации в соответствии с их компетенцией.

10.3. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, ответы на поручения о рассмотрении граждан Администрации Президента Республики Дагестан, Правительства Республики Дагестан, депутатов муниципальных образований подписывает Глава МР «Карабудахкентский район» РД, а в его отсутствие - должностное лицо, исполняющее его обязанности.

10.4. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

10.5. В ответе в вышестоящую организацию должно быть чётко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

10.6. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина было принято постановление или распоряжение. Экземпляр такого акта направляется заявителю.

10.7. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

10.8. На бланке ответа проставляется дата отправки ответа и регистрационный входящий номер письма, на который даётся ответ.

10.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все документы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел организационной работы и делопроизводства администрации, который проверяет правильность оформления ответа, а также вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.

10.10. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом работник отдела организационной работы и делопроизводства администрации вправе изготовить и оставить в своём распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

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

11.1. Контроль исполнения обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа осуществляет отделом организационной работы и делопроизводства администрации.

11.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения руководителями структурных подразделений Администрации проверок соблюдения и исполнения работниками положений административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Республики Дагестан и администрации МР «Карабудахкентский район».

11.3. Поручения о рассмотрении письменных обращений граждан снимаются с контроля после направления отделом организационной работы и делопроизводства администрации, ответственными за исполнение данных поручений, ответов гражданам на их обращения.

## **XII. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

12.1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностное лицо Администрации, указанное по резолюции Главы МР «Карабудахкентский район» РД первым, несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

12.2. Все исполнители, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

12.3. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

12.4. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава администрации МР «Карабудахкентский район» РД.

## **XIII. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции по работе с обращениями граждан**

13.1. Граждане могут обращаться в Администрацию с жалобами на решения, действия (бездействие) муниципальных служащих в ходе исполнения государственной функции по работе с обращениями граждан.

13.2. Порядок рассмотрения письменных жалоб граждан в Администрации осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

13.3. Порядок подачи и рассмотрения устного личного обращения граждан в Администрации осуществляется в соответствии с положениями настоящего Административного регламента.

13.4. Если в результате их рассмотрения жалобы признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушения в ходе исполнения государственной функции на основании Административного регламента.

14.5. Гражданину направляется сообщение о принятом решении в течение пяти рабочих дней со дня принятия решения.

15.6. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц:

структурных подразделений Администрации - начальнику Отдела;

начальника отдела – Главе МР «Карабудахкентский район»

15.7. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

11.8. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения государственной функции, действия или бездействие государственных служащих, участвующих в исполнении государственной функции, в судебном порядке.

11.9. При подготовке ответов на письменные обращения граждан в Администрацию, муниципальный служащий отдела, ответственного за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией Главы МР «Карабудахкентский район».

Адресные реквизиты, телефоны и e-mail Администрации.

Почтовый адрес: 368530, Республика Дагестан, Карабудахкентский район, с.Карабудахкент, ул. Советская , 3 ;

адрес электронной почты: kar-raion@mail.ru;

адрес интернет-сайта: www.bekenez.ru;

номера телефонов:

приемная 2-23-05;

отдел организационной работы и делопроизводства 2-23-00.

# Приложение N 1. КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Приложение N 1

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Год рождения \_\_\_\_\_

Должность и место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса:

---

---

---

---

---

---

---

Резолюция начальника:

---

Главе МР «Карабудахкентский район»  
М.Г.Амиралиеву

от **Иванова Ивана Ивановича**

проживающего с.Карабудахкент

ул.Дахадаева, 1

контактный телефон 2-22-22

**Заявление**

(в свободной форме)

дата, подпись