



МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН  
«БОРИСОВСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
АДМИНИСТРАЦИЯ БОРИСОВСКОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«01» апреля 2009 г.

№ 365-р

**Об утверждении Методических  
рекомендаций по работе с  
обращениями граждан и  
организаций в администрации  
Борисовского района и ее  
отраслевых органах**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в администрации Борисовского района и ее отраслевых органах:

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций в администрации Борисовского района и ее отраслевых органах (далее - Методические рекомендации) (прилагаются).

2. Руководителям структурных подразделений администрации Борисовского района и ее отраслевым органам применять Методические рекомендации в работе с обращениями граждан.

3. Рекомендовать главам администраций городского и сельских поселений при работе с обращениями граждан и организаций руководствоваться утвержденными Методическими рекомендациями.

4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на первого заместителя главы администрации района – руководителя аппарата главы администрации района Хуторного Ю.В.

**Глава администрации  
Борисовского района**



**Н.И. Давыдов**

Утверждены  
распоряжением администрации  
Борисовского района  
от «01» Апреля 2019 г. № 365-р

**Методические рекомендации по работе с обращениями граждан  
и организаций в администрации Борисовского района  
и ее отраслевых органах**

**I. Общие положения**

1.1. Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций в администрации Борисовского района и ее отраслевых органах (далее - Методические рекомендации) направлены на обеспечение эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, защиту их законных прав и интересов, определяет порядок получения, прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки, взаимодействия структурных подразделений и отраслевых органов администрации района с государственными органами, и иными органами местного самоуправления, организациями, гражданами при рассмотрении обращений.

1.2. Настоящие Методические рекомендации разработаны в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Муниципального района «Борисовский район» Белгородской области, решением Муниципального совета Борисовского района от 26 октября 2018 года №14 «Об утверждении структуры администрации Борисовского района.

1.3. Действие Методических рекомендаций распространяется на обращения граждан и организаций Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающие в администрацию района через отдел организационно-контрольной работы администрации Борисовского района.

1.4. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, направленных в администрацию района (в том числе прием, регистрация, направление на рассмотрение должностным лицам

администрации района, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за применением настоящих Методических рекомендаций осуществляется главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан отдела организационно-контрольной работы администрации Борисовского района (далее – главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан).

1.5. Документооборот обращений в администрации Борисовского района является смешанным: обращения передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях - в системе электронного документооборота «Электронное правительство Белгородской области» (далее - СЭД «Электронное правительство области»).

1.6. Общие правила делопроизводства, в том числе порядок прохождения обращений в администрации района, подготовки и оформления исходящих документов по обращениям (сопроводительных писем, запросов, уведомлений, ответов), их согласование, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям, не предусмотренные настоящими Методическими рекомендациями, регулируются действующей Инструкцией по делопроизводству в администрации Борисовского района и ее отраслевых органах, утвержденной распоряжением администрации Борисовского района от 23 августа 2012 года №1304-р.

1.7. Требования к электронным образам обращений, исходящих документов и иных материалов по обращениям:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;
  - имя файла должно содержать слова «обращение», «ответ», «уведомление», «информация» соответственно, а также фамилию заявителя или регистрационный номер обращения;
  - тип файла уведомления, ответа, информации — Pdf;
  - тип блока при распознавании — картинка;
- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подписи руководителя, регистрационного номера и т.д.

1.8. При работе с обращениями сроки исчисляются в календарных днях.

Перенос сроков, выпадающих на выходные или нерабочие праздничные дни, не допускается. Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

## **II. Прием и регистрация обращений граждан**

2.1. Прием обращений граждан осуществляется главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан.

2.2. Письменные обращения, адресованные главе администрации, администрации Борисовского района:

-поступают лично от заявителей в приемную главы администрации Борисовского района по адресу: п. Борисовка, пл. Ушакова, д. 2, каб. 27, с 8 часов до 17 часов, выходной - суббота, воскресенье и передаются в отдел организационно-контрольной работы администрации района главному специалисту по работе с письмами и обращениями граждан;

-или в отдел организационно-контрольной работы администрации Борисовского района главному специалисту по работе с письмами и обращениями граждан по адресу: п. Борисовка, пл. Ушакова, д. 2, каб. 35, с 8 часов до 17 часов, выходной - суббота, воскресенье;

-направляются на бумажном носителе почтой по адресу: 309340, п. Борисовка, пл. Ушакова, д. 2, каб. 27, и в форме электронного документа:

-через «Интернет-приемную» официального сайта органов местного самоуправления муниципального района «Борисовский район» Белгородской области;

-через СЭД «Электронное правительство» от других органов власти.

2.3. Информационно-консультационная помощь по вопросам записи на прием, направления и рассмотрения обращений предоставляется главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан по телефону 5-01-45 с 9 часов до 15 часов, перерыв с 12 часов до 13 часов, выходной - суббота, воскресенье.

2.4. Обращения граждан в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с разделом VIII Методических рекомендаций.

2.5. Обращения подлежат обязательной регистрации в СЭД «Электронное правительство области» в сроки, установленные частью 2 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6. На лицевой стороне первого листа письменного обращения на бумажном носителе на свободном месте проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

2.7. При регистрации коллективных и анонимных обращений в состав номера включаются префиксы КЛ и БП соответственно.

2.8. При регистрации повторного и многократного обращения в регистрационной карточке обращения в СЭД «Электронное правительство области» обязательно делается ссылка на первичное обращение.

2.9. При регистрации коллективных обращений в регистрационную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанного первым в списке обратившихся или на чей адрес заявителя просят направить ответ.

2.10. Обращения, поступившие на бумажном носителе, материалы к ним, конверты после регистрации сканируются в формате Pdf главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан и прикрепляются в СЭД «Электронное правительство области».

Материалы, поступившие на электронном носителе, копируются в СЭД «Электронное правительство области».

2.11. Брошюры, журналы, книги не сканируются и передаются на бумажном носителе.

2.12. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

2.13. В случае если обращение написано на иностранном языке или рельефным шрифтом слепых, решение о направлении обращения и выборе организации для перевода принимается главой администрации Борисовского района.

2.14. Подлинники документов возвращаются заявителю главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан с составлением акта.

### **III. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Письменное обращение рассматривается в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Срок рассмотрения обращений исчисляется:

а) со дня регистрации обращения в администрации Борисовского района, если исполнителем, ответственным за подготовку ответа заявителю или информации по запросу, определена администрация Борисовского района (глава администрации Борисовского района).

Вторые и последующие исполнители, указанные в резолюциях по вышеназванным обращениям, исчисляют сроки рассмотрения также со дня регистрации обращения в администрации Борисовского района.

3.3. В случае поступления в адрес главы администрации запроса, предусмотренного частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 15-дневный срок исполнения исчисляется со дня регистрации запроса.

3.4. Уведомление заявителю, предусмотренное частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», может быть направлено в

любой из 30 дней. В случае, если в письменном обращении, поступившем на бумажном носителе, указан адрес электронной почты заявителя, уведомление может быть направлено в форме электронного документа.

Примерные тексты служебных писем, составляемых в рамках рассмотрения поступивших обращений граждан, приведены в приложении №1 к Методическим рекомендациям.

#### **IV. Передача обращений на рассмотрение**

4.1. После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии) и учетные карточки передаются главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан в электронной форме посредством СЭД «Электронное правительство области» не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, для рассмотрения:

- главе администрации района;

- ответственному руководителю и исполнителям обращения.

4.2. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в СЭД «Электронное правительство области».

#### **V. Рассмотрение и направление на исполнение обращений граждан**

5.1. Вынесение главой администрации района резолюции по обращению осуществляется в срок, не превышающий двух рабочих дней.

5.2. Глава администрации района по существу поставленных в обращении вопросов дает поручение, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению).

Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение по рассмотрению обращения, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись главы администрации с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В резолюции могут указываться органы местного самоуправления поселений, организации и учреждения, взаимодействие с которыми необходимо для рассмотрения обращения.

В тексте резолюции могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения, считая от даты резолюции.

5.3. Содержание резолюции и исполнители, указанные в ней, обязательно вносятся в СЭД «Электронное правительство области» главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан в день

вынесения резолюции.

5.4. Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Ответ заявителю подготавливается исполнителем, указанным в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями.

5.5. В случае если резолюция по рассмотрению обращения адресована другому органу власти или его должностным лицам, главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан оформляет заявителю уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. Уведомление заявителю направляется за подписью должностного лица. Электронный образ уведомления прикрепляется к учетной карточке в СЭД «Электронное правительство области».

5.6. Резолюции по обращениям хранятся в отделе организационно-контрольной работы администрации района и передаются в архив согласно номенклатуре дел.

5.7. Копии обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений и резолюций, прикрепленные и созданные в СЭД «Электронное правительство области», признаются равнозначными подлинникам на бумажном носителе.

5.8. Если в резолюции указан территориальный орган власти, организация или учреждение, которые не работают с обращениями в СЭД «Электронное правительство области», главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан направляет обращение (оригинал, если резолюция адресована одному органу, и копию, если резолюция адресована нескольким органам) и сопроводительное письмо на бумажном носителе.

## **VI. Исполнение обращений, подготовка и направление ответов заявителям**

6.1. В ходе анализа вопросов, поставленных в обращении, исполнителем осуществляется определение:

а) предмета ведения;

б) структурных подразделений, отраслевых органов администрации района в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

в) порядка рассмотрения.

6.2. Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном

законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения заявителя и иных физических и юридических лиц.

6.3. В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение обращений граждан комиссионно, с выездом на место, с участием автора обращения либо его представителя.

6.4. При рассмотрении повторных и многократных обоснованных обращений исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких обращений.

6.5. Исполнение поручения, содержащегося в резолюции по рассмотрению обращения, является обязательным. Возврат обращения не допускается.

6.6. В случае если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из иных органов власти или от иных должностных лиц, исполнитель готовит проект запроса в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в котором указывает основание запроса информации - рассмотрение обращения.

Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке запроса главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан прикрепляет в СЭД «Электронное правительство области» с одновременным добавлением в задачу соответствующего исполнителя.

6.7. В случае поступления жалобы, в которой обжалуются действия или решения органов местного самоуправления, их должностных лиц, необходимо:

- проанализировать содержание жалобы. Если жалоба не содержит конкретных фактов в отношении конкретных должностных лиц органов власти, то жалоба может быть направлена по компетенции вопросов;

- направить в 15-дневный срок в орган, откуда поступила жалоба, документы и материалы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения жалобы, содержащие полную информацию по существу обжалуемого действия (бездействия) либо правовое обоснование принятого и обжалуемого заявителем решения, с приложением соответствующей жалобы.

6.8. Уведомление гражданину о прекращении переписки по вопросу в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подписывается только главой администрации района.

6.9. Подготовки ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр указанного правового акта направляется заявителю с уведомлением любым доступным способом.

6.10. Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные



для сведения, подготавливаются по решению главы администрации района.

6.11. В случае если в обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, но подготавливается служебная записка в адрес главы администрации района, который является исполнителем по данному обращению. Служебная записка с отметкой главы администрации об ознакомлении прикрепляется исполнителем в СЭД «Электронное правительство области».

6.12. По результатам рассмотрения обращения по существу вопросов заявителю направляется письменный ответ.

Ответы на обращения, уведомления регистрируются главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан и направляются заявителям в день подписания:

а) на обращение, поступившее на бумажном носителе, - в письменной форме по почтовому адресу;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты - с официального адреса электронной почты администрации района. При этом в СЭД «Электронное правительство области» исполнителем прикрепляется скриншот, подтверждающий отправку сообщения, с указанием даты и времени отправки.

6.13. В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, ему может быть выдана копия ответа главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан.

6.14. Ответ должен быть конкретным, ясным. по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле заявителя.

В информации о результатах рассмотрения обращения в администрации района должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В информациях по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.15. Исполнитель представляет проект ответа заявителю (информации по запросу) на рассмотрение и подписание руководителю не позднее чем за пять календарных дня до истечения установленного срока.

6.16. В СЭД «Электронное правительство области» автоматически устанавливается контрольная точка - срок представления информации для подготовки ответа или сводной информации (за 10 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения). Соисполнители обращения обязаны в срок, указанный в контрольной точке, представить исполнителю,

ответственному за подготовку ответа заявителю или сводной информации, все необходимые материалы путем размещения в СЭД «Электронное правительство области».

6.17. Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю прикрепляется главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан в день подписания в СЭД «Электронное правительство области».

6.18. Главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан отдела организационно-контрольной работы вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы - разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Инструкции по делопроизводству в администрации Борисовского района и ее отраслевых органах, утвержденной распоряжением администрации Борисовского района от 23 августа 2012 года №1304-р.

6.19. Главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан администрации района, обеспечивает мониторинг ответов заявителям и представление неполных ответов руководителю, который вынес резолюцию по соответствующему обращению, для решения.

6.20. Ответ на обращение подписывается главой администрации района.

6.21. Информации по запросам о рассмотрении обращений направляются через организационно-контрольный отдел.

6.22. Письма по рассмотрению обращений подписывает глава администрации района.

6.23. Ответы заявителям и письма в территориальные органы власти печатаются на бланках установленной формы. С указанием даты и исходящего номера, соответствующего номеру регистрации обращения, ссылки на дату и номер обращения, инициала имени и фамилии должностного лица, подписавшего ответ. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

6.24. После завершения рассмотрения письменного обращения главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан вносит краткое содержание ответа и результат рассмотрения в СЭД «Электронное правительство области».

6.25. Итоговое оформление дел заявителей для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Борисовского района и ее отраслевых органах, утвержденной распоряжением администрации Борисовского района от 23 августа 2012 года №1304-р.

6.26. Контроль за своевременностью и правильностью оформления дел заявителей, а также закрытием задач по рассмотренным обращениям в СЭД

«Электронное правительство области» осуществляет начальник отдела организационно-контрольной работы.

### **VII. Постановка обращений на контроль**

7.1. В случае поступления обращений из территориальных органов власти с указанием обязательных сроков рассмотрения и представления информации главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан присваивает таким обращениям статус контрольных, делает соответствующую отметку на обращении и сопроводительном письме, в СЭД «Электронное правительство области» выбирает признак «Поставлено на контроль» и создает контрольные точки для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения обращения.

7.2. Обращение также может быть поставлено на контроль главой администрации района.

В этом случае в СЭД «Электронное правительство области» выбирается признак «Поставлено на внутренний контроль».

7.3. В случае постановки обращения на контроль в резолюции должно содержаться требование информировать соответствующее должностное лицо о рассмотрении обращения.

7.4. Контрольное обращение считается рассмотренным и подлежит помещению в дело только после принятия соответствующего решения главой администрации района, поставившим рассмотрение обращения на контроль.

7.5. Электронный образ информации о рассмотрении обращения с просьбой о списании в дело, подписанной уполномоченным лицом и зарегистрированной в установленном порядке, с визой главы администрации района, поставившего обращение на контроль, прикрепляется в СЭД «Электронное правительство области».

### **VIII. Продление срока рассмотрения обращения**

8.1. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до истечения сроков рассмотрения, предусмотренных разделом III Методических рекомендаций, представляет ответственному руководителю, у которого обращение находится на контроле, на бумажном носителе предложения о продлении срока с основаниями принятия данного решения, указанием планируемой даты рассмотрения с учетом установленного законодательством права продления срока не более чем на 30 дней, а также проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

8.2. В тексте уведомления заявителю указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней, на которые продлен срок

рассмотрения), а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

8.3.Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией ответственного руководителя и уведомление заявителю прикрепляются исполнителем в СЭД «Электронное правительство области».

8.4.Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами исполнительной власти, государственными органами Белгородской области то исполнитель обязан уведомить о продлении срока рассмотрения соответствующий орган путем направления письма.

8.5.Продление срока рассмотрения запроса по обращению не допускается.

8.6.Если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость принятия мер, срок которых зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопросов, других факторов и может быть за пределами максимально возможного срока рассмотрения обращения, заявителю в течение установленного Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срока рассмотрения обращения дается ответ с указанием, какие меры приняты и какие еще будут приняты, обязательно указывается, в какие сроки. Рассмотрение обращения на этом завершается, но продолжается принятие мер по вопросам, поднятым в обращении, в рамках постановки обращения на внутренний контроль.

Вся информация о принятых в рамках внутреннего контроля мерах вносится в СЭД «Электронное правительство области».

О результатах принятых мер исполнитель должен сообщать заявителю, не дожидаясь его повторных обращений, при этом возможно использование официального уведомления и неформальных способов: разговора по телефону, личной беседы.

## **IX. Организация и проведение личного приема граждан**

9.1.Заместители главы администрации района на основании утвержденного главой администрации района графика в установленные дни и часы проводят личный прием граждан 1 раз в неделю.

9.2.Главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан готовит проект графика личного приема граждан заместителями главы администрации района на год и представляет его на утверждение главе администрации района.

Утвержденный график личного приема граждан заместителями главы администрации района размещается на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального района «Борисовский район» Белгородской области в сети Интернет [borisovka.info](http://borisovka.info), а также на информационных стендах в здании администрации района.

9.3. Дни и время проведения личного приема главой администрации устанавливаются по согласованию с главой администрации района.

9.4. Запись на личный прием начинается не ранее пяти рабочих дней до утвержденной в графике даты приема.

Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема.

9.5. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, обязаны устно изложить подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к главе администрации района или заместителям главы администрации района.

9.6. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

-если вопросы заявителя не отнесены к компетенции главы администрации района, с просьбой о записи на личный прием к которому обратился заявитель. В этом случае главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан разъясняет, в чьем ведении находится решение вопросов заявителя и предлагает ему обратиться к соответствующему должностному лицу либо органу государственной власти, местного самоуправления;

-если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;

-если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

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

-если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;

-если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

9.7. При подготовке к личному приему оформляются карточки личного приема граждан по форме согласно приложению №2 к Методическим рекомендациям.

При наличии ранее поступавших обращений по указанным заявителем вопросам, в том числе в устной и письменной форме, к карточке личного приема граждан прикрепляются копии ранее направленных ответов заявителю.

9.8. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный

прием в первоочередном порядке.

9.9.Глава администрации района вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

9.10.Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников администрации района, других граждан, принимается главой администрации района, осуществляющим прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

9.11.Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

9.12.Глава администрации района вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц (сотрудников администрации района и ее отраслевых органов) с учетом их компетенции по рассмотрению вопросов.

9.13.Во время личного приема главой администрации района каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

9.14.По окончании приема глава администрации района доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

9.15.Глава администрации района, ведущий прием, с устного согласия гражданина может дать устный ответ в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. При этом в карточке личного приема главой администрации делается соответствующая отметка («Вопросы разъяснены устно» и т.п.).

В остальных случаях гражданину направляется администрацией района, ответственной за рассмотрение обращения, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

9.16.Главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан регистрирует карточки личного приема граждан и письменные обращения в СЭД «Электронное правительство области» в день проведения личного приема. На письменных обращениях проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты проведения личного приема и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения, поступившего в ходе личного приема, состоит из соединенных дефисом букв

ЛП и порядкового номера в пределах календарного года.

Копии карточек личного приема граждан и обращений на бумажных носителях направляются только тем исполнителям, которые не работают с обращениями в СЭД «Электронное правительство».

9.17. Заместители главы администрации района проводятся личные приемы граждан согласно графику, который утверждается главой администрации района и размещается на официальном сайте в сети Интернет, а также на информационных стендах в доступном для граждан месте.

9.18. Заместители главы администрации района карточки личного приема граждан ведут самостоятельно.

9.19. Во время личного приема заместителями главы администрации района каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

9.20. По окончании приема заместитель главы администрации района доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

9.21. Заместитель главы администрации района, ведущий прием, с устного согласия гражданина может дать устный ответ в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. При этом в карточке личного приема заместителем главы администрации делается соответствующая отметка («Вопросы разъяснены устно» и т.п.).

В остальных случаях гражданину направляется администрацией района, ответственной за рассмотрение обращения, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

9.22. Главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан регистрирует карточки личного приема граждан и письменные обращения в СЭД «Электронное правительство области» в день проведения личного приема заместителем главы администрации района. На письменных обращениях проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты проведения личного приема и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения, поступившего в ходе личного приема, состоит из соединенных дефисом букв ЛП и порядкового номера в пределах календарного года.

## **Х. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

10.1. Справочную информацию по рассмотрению обращений граждан

предоставляет главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан.

Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

-о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

-о направлении запросов в органы исполнительной власти, в том числе в государственные органы Белгородской области, органы местного самоуправления, иные организации о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, получении на них ответов;

-об отказе в рассмотрении обращения;

-о продлении срока рассмотрения обращения;

-о результатах рассмотрения обращения.

10.2.При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения оно не рассматривается и с приложением указанного заявления остается в отделе организационно-контрольной работы для формирования дела.

## **XI.Заключительные положения**

11.1.Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан и организаций, в вышестоящие органы, их соответствие поставленным вопросам несут исполнитель и руководитель, подготовившие ответ.

11.2.Контроль за качеством содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан, переданные для рассмотрения в структурные подразделения и отраслевые органы администрации района, их соответствием поставленным вопросам, соблюдением сроков направления ответов и информации осуществляют заместители главы администрации района.

11.3.Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями граждан обеспечивают руководители структурных подразделений, ответственных за выполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы СЭД «Электронное правительство области».

11.4.Ответственность за своевременность представления обращений на рассмотрение главе администрации района, завершение исполненных обращений в СЭД «Электронное правительство области» несет главный специалист по работе с письмами и обращениями граждан.

11.5.Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан осуществляется главным специалистом по работе с письмами и обращениями граждан на основании данных в СЭД



«Электронное правительство области».

11.6.Проведение проверок исполнения требований Методических рекомендаций осуществляет начальник отдела организационно-контрольной работы. Информация по результатам проверок направляется главе администрации района.

11.7.За неисполнение или ненадлежащее исполнение Методических рекомендаций сотрудники администрации района несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Заместители главы администрации района, руководители отраслевых органов администрации района несут персональную ответственность за качество и своевременность принятия решений по рассмотрению обращений и направлению ответов (уведомлений) заявителям.

Сотрудники администрации района (исполнители) несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан.

---

**Приложение №1  
к Методическим рекомендациям  
по работе с обращениями  
граждан и организаций в  
администрации Борисовского  
района и ее отраслевых органах**

**Примерные тексты служебных писем, составляемых в рамках  
рассмотрения поступивших обращений граждан**

**1. Образец текста сопроводительного письма  
о переадресации обращения**

Руководствуясь статьей 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляю Вам обращение (указывается Ф.И.О. заявителя), поступившее в администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района), в соответствии с компетенцией возглавляемого Вами (указывается наименование органа местного самоуправления, организации) по решению поставленных в обращении вопросов.

По итогам рассмотрения обращения прошу дать ответ заявителю в установленный указанным Федеральным законом срок и представить в администрацию Борисовского района документы и материалы о результатах рассмотрения обращения (копию ответа заявителю).

Уведомление о переадресации Вам обращения заявителю направлено.

**2. Образец текста запроса о предоставлении  
документов и материалов, необходимых для  
рассмотрения обращения**

В администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района) поступило обращение (указывается Ф.И.О. заявителя) по вопросу (указывается вопрос).

Руководствуясь статьей 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу предоставить в администрацию Борисовского района (указываются документы и материалы), необходимые для рассмотрения поступившего обращения.

### **3. Образец текста уведомления заявителя о переадресации его обращения**

Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившее в администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района), направлено на рассмотрение (указывается наименование органа местного самоуправления, организации) в соответствии с его компетенцией для решения по существу.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ будет направлен Вам (указывается орган местного самоуправления), осуществляющим его рассмотрение.

(Обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя и контактный телефон).

### **4. Образец текста уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения**

В связи с необходимостью разрешения вопросов вашего обращения (указывается дата регистрации и номер обращения) по существу (указывается наименование органа власти, куда был направлен запрос) были направлены запросы о предоставлении необходимых документов. В связи с этим на основании статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщая Вам о продлении срока рассмотрения обращения (указывается количество дней, на которые продлен срок, или планируемая дата рассмотрения обращения).

(Далее указываются причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов, сообщается о направлении запросов о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иные органы местного самоуправления или иным должностным лицам).

### **5. Образец текста уведомления заявителя о возможности прекращения переписки**

Ваше обращение в администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района), в котором Вы (указать суть обращения), рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный (е) в обращении вопрос (ы)).

Дополнительно информируем, что по вопросу (ам): (указывается содержание вопроса (ов)) Вам (указывается дата и номер ответа) давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, в данном

обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомляем, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос (ы), по которому (ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному (ым) вопросу (ам).

#### **6.Образец текста уведомления автора многократного обращения**

Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления), поступившее в администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района), содержит вопрос (указывается вопрос), на который Вам неоднократно давались ответы по существу (указываются даты и номера ответов).

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», учитывая отсутствие новых доводов и обстоятельств в данном обращении, сообщая Вам о прекращении переписки по данному вопросу.

#### **7.Образец текста сопроводительного письма при возврате заявителю обращения, в котором обжалуется судебное решение**

В соответствии с Вашим обращением (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившим в администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района), сообщаем следующее.

В соответствии со статьёй 120 Конституции Российской Федерации, статьями 1, 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года №1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно и независимо, подчиняясь только Конституции Российской Федерации и федеральному закону. Органы исполнительной власти не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей. Судебные решения обжалуются в вышестоящем суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», возвращаем направленное Вами

обращение.

**8.Образец текста сопроводительного письма  
при возврате заявителю обращения, в котором обжалуется  
решение или действие (бездействие)  
органа местного самоуправления или должностного лица**

В соответствии с Вашим обращением (указывается дата обращения либо его поступления), поступившим в администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района) с жалобой на решение (действия, бездействие) (указывается орган местного самоуправления, должностное лицо), сообщаем следующее.

Рассмотрение указанного Вами вопроса (можно указать вопрос) находится в компетенции (указывается орган местного самоуправления, должностное лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуются).

Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (статья 8) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь указанным Федеральным законом, возвращаем направленное Вами обращение и сообщаем о возможности обжаловать в суде решение или действия (бездействие) указанного (органа местного самоуправления, должностного лица) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**9.Образец текста сообщения о  
недопустимости злоупотребления правом**

В связи с тем, что Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления), поступившее в администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района), содержит (сообщается о наличии, нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи), в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращение не может быть рассмотрено, так как оно является злоупотреблением правом.

**10. Образец текста сообщения автору обращения,  
текст которого не поддается прочтению**

Руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаю, что Ваше обращение (указывается дата поступления обращения), поступившее в администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района), не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления, организацию в соответствии с их компетенцией.

**11. Образец текста сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения информации ограниченного распространения**

В рамках рассмотрения Вашего обращения (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившего в администрацию Борисовского района (или в адрес главы администрации Борисовского района), руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаю Вам о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, согласно Закону Российской Федерации от 21 июля 1993 года №5485-1 «О государственной тайне».



Приложение №2  
к Методическим рекомендациям по  
работе с обращениями граждан и  
организаций в администрации  
Борисовского района и ее  
отраслевых органах

### Карточка личного приема граждан

Прием проводит наименование должности ФИО дата время по адресу: \_\_\_\_\_

№ п/п	Автор обращения	Содержание обращения	Вариант решения	Участники личного приема
	ФИО Возраст Дата, месяц, год рождения Место работы, должность Адрес Телефон			

**Срок исполнения:**

**Резолюция:**

