

Омская область  
Администрация Нижнеомского муниципального района  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

---

от "8" августа 2014 г.

N 467-П

Об утверждении порядка организации работы  
с обращениями граждан в Администрации Нижнеомского  
муниципального района  
(в редакции Постановления Администрации Нижнеомского муниципального района  
Омской области от 18 августа 2015 года № 377-П)

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области, обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Омской области "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение", руководствуясь Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Нижнеомского муниципального района Омской области, Администрация Нижнеомского муниципального района Омской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление обнародовать и разместить в сети "Интернет" на официальном сайте Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Руководителя аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области Е.А. Колетвинову.

Глава Нижнеомского  
муниципального района Омской области

А.М. Стадников

**ПОРЯДОК**  
организации работы с обращениями граждан  
в Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (далее - Порядок) разработан на основании Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Омской области "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение", Устава Нижнеомского муниципального района Омской области в целях установления единого порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области, структурных подразделениях Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (далее - структурные подразделения).

2. В Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области, структурных подразделениях обращения граждан (далее - обращения) рассматривают руководители Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (Глава Нижнеомского муниципального района Омской области, заместители Главы Нижнеомского муниципального района Омской области), руководители структурных подразделений Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (далее - руководитель).

3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Нижнеомского муниципального района Омской области, структурные подразделения в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:

- доставленные гражданами лично в сектор по общим вопросам, кадровой политике и муниципальной службы Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области, структурные подразделения;
- поступившие по почте;
- направленные по информационным системам общего пользования;
- принятые руководителями на встречах с населением, во время проведения личного приема граждан руководителями;
- принятые во время проведения телевизионных передач и радиопередач с участием руководителей;
- поступившие по "Телефону доверия Главы Нижнеомского муниципального района Омской области";

- иные обращения.

4. Руководитель в ходе рассмотрения обращения:

1) дает соответствующие поручения и определяет срок исполнения поручения;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает решения в соответствии с действующим законодательством о продлении срока рассмотрения обращения и списании обращения в дело;

4) совершает иные действия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Руководитель вправе проверить исполнение принятого им решения по обращению, в том числе, фактическое исполнение которого предусмотрено в срок, превышающий срок рассмотрения обращения, установленный законодательством российской Федерации.

6. Организация ведения делопроизводства по обращениям осуществляется в соответствии с Порядком работы в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области, утвержденными в Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (далее - порядок работы в ЕСЭДО):

- в Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области – сектором по общим вопросам, кадровой политике и муниципальной службе (далее – сектором по общим вопросам);

- в структурных подразделениях - ответственным лицом (далее-ответственное лицо).

## II. Организация приема граждан

7. Прием граждан осуществляется сектором по общим вопросам (ответственным лицом).

8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.

9. Муниципальный служащий сектора по общим вопросам (ответственное лицо) заносит данные гражданина в карточку приема граждан по личным вопросам (далее – карточка приема), проводит с ним предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса, при необходимости направляет гражданина в соответствующее структурное подразделение, в случае необходимости приглашает руководителя аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района.

10. При приеме письменного обращения по желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставится штамп, и делается соответствующая отметка с указанием даты приема письменного обращения,

фамилии, инициалов и подписи муниципального служащего сектора по общим вопросам (ответственного лица), принявшего обращение.

11. По результатам приема гражданина муниципальный служащий сектора по общим вопросам (ответственное лицо) делает соответствующую отметку в карточке приема.

12. Порядок рассмотрения обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области, структурных подразделений, разъясняется гражданину в устной форме.

### III. Проведение мероприятий по организации личного приема руководителя

13. Личный прием руководителя (далее - личный прием) осуществляется в соответствии с графиком, который разрабатывается на предстоящий год Руководителем аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (ответственным лицом), и представляется на утверждение Главе Нижнеомского муниципального района Омской области или соответствующему руководителю структурного подразделения до 31 декабря текущего года.

14. График личного приема (далее - график) содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество руководителя, периодичность, время и место (адрес) проведения приема. График на предстоящий год размещается в помещениях Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области, структурных подразделений в доступных для ознакомления местах.

15. В ходе записи на личный прием гражданин должен сообщить, предъявив документ, удостоверяющий личность:

- фамилию, имя, отчество (при наличии последнего);
- адрес места жительства (регистрации);
- контактный телефон;
- льготную категорию;
- четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса.

16. Запись граждан на выездной прием руководителя осуществляется руководителем аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (ответственным лицом) в соответствии с утвержденным графиком по месту проведения выездного приема по предложению администрации сельского поселения Нижнеомского муниципального района Омской области.

17. В случае повторного обращения гражданина специалист сектора по общим вопросам (ответственное лицо) осуществляет подборку имеющихся материалов по ранее рассмотренному обращению и представляет их руководителю, ведущему личный прием, вместе с карточкой личного приема.

18. Личный прием осуществляется в порядке очередности и по

предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.

19. Во время проведения личного приема руководитель дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема, или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

20. Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов руководителя возлагается на специалистов сектора по общим вопросам, соответствующих руководителей, осуществляющих выездные личные приемы, заместителей Главы Нижнеомского муниципального района, при осуществлении выездных личных приемов граждан Главой Нижнеомского муниципального района Омской области.

#### IV. Организация работы "Телефона доверия Главы Нижнеомского муниципального района Омской области"

21. Прием, организацию учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений, поступивших по "Телефону доверия Главы Нижнеомского муниципального района Омской области " (далее - "телефон доверия") осуществляет сектор по общим вопросам.

22. Прием обращений осуществляется специалистами сектора по общим вопросам.

23. В ходе телефонного разговора специалисты уточняют у автора обращения о возможных вариантах информирования по результатам рассмотрения обращения с соответствующей отметкой в РКК (далее – регистрационно-контрольная карточка):

- в устной форме;
- в письменной форме.

24. В случае если изложенные в обращении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов. Обращения, по которым даны устные разъяснения, регистрируются сектором по общим вопросам в электронном журнале регистрации устных обращений по "телефону доверия".

25. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, то на данное обращение заводится РКК.

26. Руководитель аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района (ответственное лицо) при регистрации РКК подготавливают предложения по направлению обращений руководителям структурных подразделений.

27. РКК учета обращения, поступившего на "телефон доверия", подписывается заместителем Главы Нижнеомского муниципального района Омской области в соответствии с распределением обязанностей между Главой Нижнеомского муниципального района, заместителями Главы

Нижнеомского муниципального района и направляется в структурные подразделения для всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

28. Ответственным исполнителем за рассмотрение обращения считается должностное лицо, указанное первым в резолюции в ЕСЭДО.

29. Обращения, поступившие по "телефону доверия", рассматриваются в пятнадцатидневный срок, предусмотренный постановлением Главы Нижнеомского муниципального района от 30 июля 2013 года N 451-п "Об организации работы "Телефона доверия Главы Нижнеомского муниципального района Омской области".

30. Информация по обращениям, поступившим по "телефону доверия", подписанная соответствующими руководителями и зарегистрированная в секторе по общим вопросам, вместе с документацией (переписка, акты обследования) передается руководителю аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области в установленный для ответственного исполнителя срок.

31. Основанием для снятия исполненных обращений по "телефону доверия" с контроля является наличие визы руководителя о закрытии "в дело".

#### V. Организация делопроизводства по письменным и иным обращениям

32. Письменные обращения регистрируются в единой системе электронного документооборота Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (далее - ЕСЭДО) сектором по общим вопросам (ответственным лицом) в течение трех дней с даты поступления обращения.

(пункт 32 в редакции Постановления Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области от 18 августа 2015 г. № 377-П)

33. При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

34. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

35. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не направляется.

36. На письменные обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, которые не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

37. Письменные обращения, по которым имеется поручение Президента

Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, главного федерального инспектора в Омской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Губернатора Омской области, направляются Главе Нижнеомского муниципального района.

38. Письменные обращения на иностранном языке направляется руководителю аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района для организации перевода письменного обращения и затем регистрируется после перевода.

(пункт 38 в редакции Постановления Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области от 18 августа 2015 г. № 377-П)

39. На письменное обращение, поступившее в сектор по общим вопросам (ответственному лицу), после прочтения создается РКК, формулируются содержащиеся в обращении вопросы, определяется тематика и руководитель, к компетенции которого относится его рассмотрение.

40. Зарегистрированные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, передаются соответствующему муниципальному служащему (иному уполномоченному лицу) руководителя для организации последующих действий по рассмотрению обращений.

#### VII. Мониторинг рассмотрения обращений

41. Мониторинг (описание хода, этапов) рассмотрения обращений ведется в ЕСЭДО сектором по общим вопросам (ответственным лицом).

42. Мониторинг рассмотрения обращения состоит из следующих этапов:

1) направление обращения на исполнение согласно резолюции руководителя;

2) представление информации об исполнении поручения;

3) решение руководителя о продлении срока рассмотрения обращения;

4) направление ответа автору обращения;

5) решение руководителя о завершении рассмотрения обращения (списании в дело).

43. Передача материалов (на бумажном носителе) на каждом этапе рассмотрения обращения от руководителей к исполнителям и обратно осуществляется сектором по общим вопросам (ответственным лицом) в порядке, предусмотренном пунктом 42 настоящего Порядка. Пакет документов по рассмотрению обращения формируется исполнителем (ответственным исполнителем).

#### VIII. Требования к подготовке резолюции руководителя

44. Резолюция с поручением руководителя по обращениям (далее - резолюция) готовится в течение трех рабочих дней руководителем аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (иным уполномоченным лицом) руководителя и подписывается руководителем в ЕСЭДО. РКК с резолюцией распечатывается на бумажном носителе, подписывается руководителем и передается исполнителю (ответственному лицу).

45. В резолюции указываются: фамилия, инициалы лица, которому дается поручение (далее - исполнитель), краткий текст поручения, срок исполнения поручения, дата резолюции.

46. Резолюция должна содержать четкое, однозначное поручение. Двусмысленность, неопределенность в резолюции не допускаются. Резолюция может содержать следующие поручения:

- "проинформировать автора обращения" - исполнитель направляет ответ автору обращения от своего имени;
- "подготовить проект ответа" - исполнитель готовит проект ответа от имени руководителя на стандартном листе бумаги;
- "подготовить ответ" - исполнитель готовит ответ на бланке руководителя, структурного подразделения.

47. В случае направления поручений по обращению нескольким исполнителям в РКК резолюции и на бумажном носителе указывается ответственный исполнитель (указывается первым либо выделяется иным способом), а РКК с резолюцией обращения копируется по числу исполнителей.

#### IX. Требования к подготовке ответов, запросов, информации по обращениям

48. Информация на имя руководителя об исполнении поручения представляется руководителю аппарата администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (ответственному лицу) в двух экземплярах. Указанная информация подписывается руководителем структурного подразделения (иным уполномоченным лицом - исполнителем) в ЕСЭДО.

49. Проекты ответов авторам обращений, запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информации руководителям указанных органов или должностных лиц (создаются в базе данных ЕСЭДО "Исходящие") за подписью руководителей Администрации Нижнеомского муниципального района на бумажном носителе представляются руководителю аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области (ответственному лицу), завизированные руководителем структурного подразделения (иным уполномоченным лицом - исполнителем), в двух экземплярах на стандартном листе бумаги.

50. Ответы авторам обращений, запросы в органы государственной

власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностным лицам, подготовленные исполнителем для подписи руководителем (созданные в базе данных ЕСЭДО "Исходящие") за подписью руководителя Администрации Нижнеомского муниципального района, представляются в сектор по общим вопросам (ответственному лицу) в двух экземплярах на стандартном листе бумаги (с визой руководителя структурного подразделения (исполнителя) и указанием исполнителя).

51. Если последний день исполнения поручения приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.

52. Специалист сектора по общим вопросам (ответственное лицо) в левом верхнем углу первой страницы текста документа на бумажном носителе (первой страницы второго экземпляра текста документа, подлежащего отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации) указывают регистрационный номер обращения и дату представления информации, в том числе с использованием соответствующего штампа.

53. Подготовка и оформление документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации на бумажном носителе, осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации Нижнеомского муниципального района, утвержденной постановлением Главы Нижнеомского муниципального района Омской области.

54. Регистрация документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации, осуществляется сектором по общим вопросам (ответственным лицом) в базе данных ЕСЭДО "Исходящие", после чего осуществляет конвертование и отправку почтой.

55. При наличии электронного адреса ответ автору обращения (при необходимости) отправляется исполнителем (ответственным лицом) на указанный электронный адрес с подтверждением факта отправки.

#### Х. Постановка обращений на дополнительный контроль и продление сроков рассмотрения обращений

56. На особый контроль ставятся контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Омской области, Правительства Омской области.

57. В случае если в информации исполнителя поручения руководителя, рассматривающего обращение, указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение предусмотренного законом периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль

руководителем, давшим поручение, о чем автору обращения направляется письменный ответ с указанием срока окончательного решения вопроса.

58. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения. Постановка обращений на дополнительный контроль осуществляется в соответствии с пунктами 42 - 45 порядка работы в ЕСЭДО.

## XI. Завершение рассмотрения обращения, формирование и архивирование дела

59. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. Решение руководителя о списании обращения оформляется словосочетанием "в дело", датой и подписью руководителя, рассматривающего обращение, которые указываются на последнем по хронологии документе (информации исполнителя, копии ответа автору обращения и т.п.) и созданием соответствующей резолюции в РКК. Списание в дело обращений с личного приема осуществляется путем заполнения необходимых реквизитов в карточке учета обращений на личном приеме руководителя и созданием соответствующей резолюции в ЕСЭДО.

60. Специалистами сектора по общим вопросам (ответственным лицом) в РКК делается отметка об итогах рассмотрения и закрытии обращения в "дело".

61. Списанное в установленном порядке обращение вместе с копией ответа гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируются специалистами сектора по общим вопросам (ответственным лицом) в дела. Дела хранятся в твердых архивных папках (допускается группирование 40 - 50 дел в одну папку), озаглавленных с использованием реквизитов утвержденной номенклатуры дел в Администрации Нижнеомского муниципального района Омской области, структурном подразделении.

62. Архивирование дел по обращениям ведут специалисты сектора по общим вопросам (ответственное лицо). Хранение и списание дел осуществляется в сроки, установленные номенклатурой дел в Администрации Нижнеомского муниципального района, структурном подразделении.

## XII. Контроль и составление отчетности

63. Общий контроль соблюдения действующего законодательства при рассмотрении обращений в структурных подразделениях осуществляет руководитель аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района, ведущий вопросы организации работы с обращениями граждан в

Администрации Нижнеомского муниципального района.

64. Руководитель аппарата Администрации Нижнеомского муниципального района (ответственное лицо) осуществляют контроль за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, формы подготовки документов, соответствия содержания и полноты ответа.

65. Контроль за качеством подготовки и полноты ответов, содержанием иных документов по обращениям и своевременностью исполнения поручений осуществляют руководители, на рассмотрении у которых находятся обращения.

66. Контроль за своевременностью исполнения поручений осуществляют руководители, на рассмотрении у которых находятся обращения в соответствии с представлениями в базе данных ЕСЭДО "Обращения граждан".