



**ПРЕФЕКТУРА ЗАВОДСКОГО РАЙОНА  
г. ГРОЗНОГО**

---

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

«28» 11 2012 г.

№ 72

Об утверждении регламента  
рассмотрения обращений граждан

В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в префектуре Заводского района г.Грозного и определения сроков и последовательности действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан

1. Утвердить регламент работы рассмотрения обращений граждан префектуры Заводского района г. Грозного.

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя префекта Заводского района г.Грозного У.А. Махазаева.

Префект района

Х.А. Камаев



Утвержден

Распоряжением prefecta  
Заводского района г.Грозного

11 2012 № 42

## РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПРЕФЕКТУРЕ ЗАВОДСКОГО РАЙОНА г.ГРОЗНОГО

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.Административный регламент рассмотрения обращений граждан в префектуре Заводского района г.Грозного(далее- Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в префектуре Заводского района г.Грозный и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан.
- 2.Рассмотрение обращений граждан в префектуре Заводского района г.Грозного осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, Федеральным Законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики № 12-рз от 05.06.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», Регламентом работы префектуры Заводского г.Грозного.
3. В префектуре Заводского района г.Грозного рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении префектуры Заводского района г.Грозного в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, федеральными законами, законами Чеченской Республики, Регламентом работы префектуры Заводского района г.Грозного.
4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется префектом Заводского района г.Грозного, заместителями префекта, начальниками отделов префектуры.
5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема и поступивших в отдел делопроизводства и по работе с обращениями граждан.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

### Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

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

- непосредственно в отделах префектуры;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;
- на информационном стенде в холле префектуры.

7. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим вопросам.

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

### Сроки исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

8. Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции. В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

9. Префект Заводского района г.Грозный при рассмотрении обращений граждан, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

### Требования к письменному обращению граждан

11. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - префектура Заводского района г.Грозного, либо фамилию, имя, отчество должностного

лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

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

12. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа управления – префектура Заводского района г. Грозного, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

### **Условия, сроки и время личного приема граждан в префектуре Заводского района г. Грозного**

13. Личный прием граждан в префектуре ведут префект, заместители префекта в соответствии с графиком.

14. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде в холле префектуре Заводского района г. Грозного.

15. Предварительную запись на прием и организацию приема граждан осуществляют специалисты отдела по работе с обращениями граждан и социальной политики.

16. Специалисты по направлениям в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь

17. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

### **Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

18. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

19. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных обращений вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

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

20. 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 префектуру Заводского района г.Грозного 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 подается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

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

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

23. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

**Ответственность работников при исполнении  
функции по рассмотрению обращений граждан**

24. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.

25. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава префектуры Заводского района г.Грозного.

### **III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

#### **Последовательность административных действий (процедур)**

26. Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращения на рассмотрение;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

#### **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

27. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в префектуру Заводского района г.Грозного или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других муниципальных органов для рассмотрения.

28. Все поступившие письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением поступают в отдел делопроизводства префектуры Заводского района г.Грозного.

29. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки,

наличия указанных вложений.

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

31. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится отделом по работе с обращениями граждан и социальной политики префектуры Заводского района г.Грозного. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

### **Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

32. Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течении трех дней с момента поступления в префектуру Заводского района г.Грозного.

33. На поступившие в префектуру обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Регистрация обращений граждан производится в журнале установленной формы.

34. При регистрации обращений граждан:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

### **Направление обращения на рассмотрение**

35. После регистрации обращения отдел по работе с обращениями граждан и социальной политики передает его на рассмотрение префекту Заводского района г.Грозного.

36. Префект вправе рассмотреть обращение лично, либо поручить рассмотрение обращения заместителям префекта, помощникам префекта, начальникам отделов и организациям, расположенным на территории Заводского района г.Грозного.

37. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции префекта Заводского района г.Грозного, обращение в течении семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

### **Рассмотрение обращений в префектуру Заводского района г.Грозного**

38. Поступившие в подразделения письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительной проверки, в срок до пятнадцати дней. Исполнение поручений Президента Российской Федерации и Президента Чеченской Республики о рассмотрении обращений граждан рассматривается в 15-дневный срок.

39. При рассмотрении обращений граждан, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы. При исполнении письма должны быть следующие реквизиты:

- точный адрес заявителя;
- текст письма;
- фамилия, инициалы исполнителя.

40. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем, за 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

### **Личный прием граждан**

В префектуре проводится личный прием граждан в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

41. Содержание устного обращения гражданина фиксируется в специальном журнале регистрации приема граждан и в карточке личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дано в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и в журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.



42. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом. При обращении гражданина по вопросам, не входящим в компетенцию администрации, ему разъясняется, куда следует обратиться.

43. Гражданину может быть отказано в приеме, если его повторные обращения носят незаконный характер либо по его обращению принято решение и гражданин уведомлен об этом.

44. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

#### **Постановка обращений граждан на контроль**

45. Должностные лица префектуры Заводского района г.Грозного осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

46. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Президента Чеченской Республики и Парламента Чеченской Республики о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

47. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

#### **Продление срока рассмотрения обращений граждан**

48. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительной материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

## **Оформление ответа на обращение граждан**

Ответы на обращения граждан подписывает префект.

49. Текст ответа должен излагаться четко, 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.

50. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

51. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

52. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

53. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями по делопроизводству.

54. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.

55. Организацию контроля за правильностью списания в дело писем граждан осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан и социальной защиты.

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

56. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

57.Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан и социальной защиты.

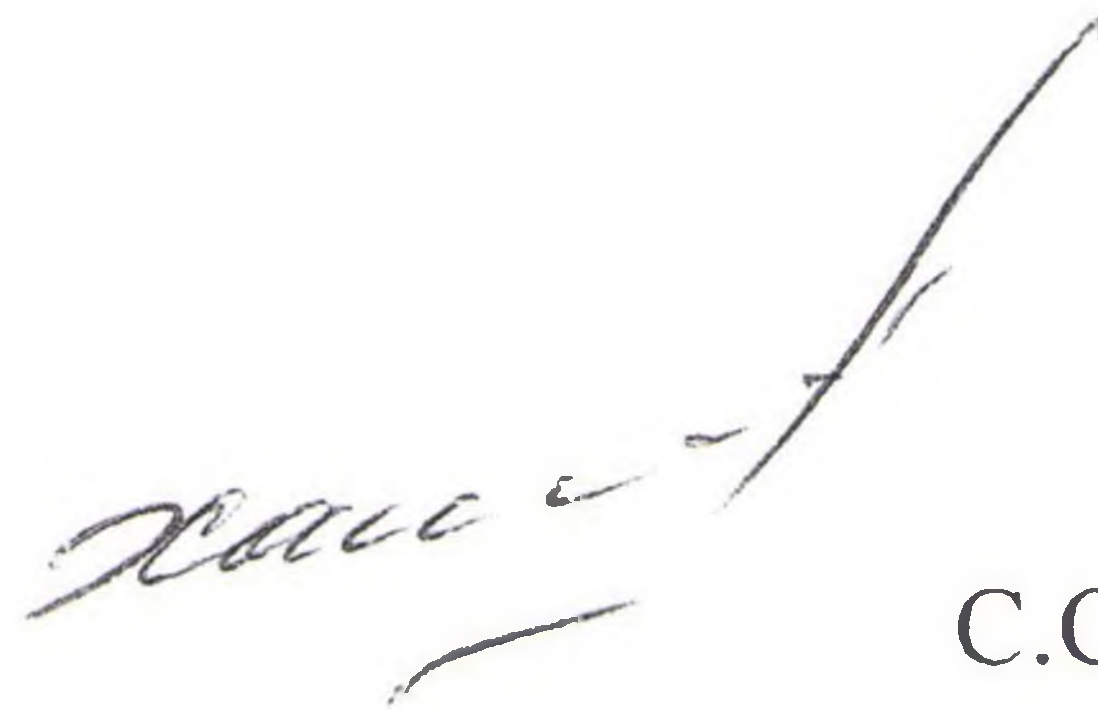
58. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

59. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

60. Результатом предоставления справочной информации является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Начальник отдела по работе с обращениями  
граждан и соц. политики



С.С. Хатуев