

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## АДМИНИСТРАЦИИ НЕФТЕКУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

15 ноября 2023 г.

г.Нефтекумск

№ 1732

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах

Во исполнение Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», в целях установления в администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края и ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах единого порядка рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан руководством Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, на основании Устава Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, утвержденного решением Думы Нефтекумского городского округа Ставропольского края от 15 августа 2023 г. № 129, администрация Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах (далее - Инструкция).

2. Первому заместителю, заместителям главы, управляющему делами администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края обеспечить работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями действующего законодательства по обращениям граждан и настоящей Инструкцией.

3. Признать утратившими силу некоторые постановления администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края:

от 16 марта 2018 г. № 392 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах»;

от 26 февраля 2020 г. № 213 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах, утвержденную постановлением администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края от 16 марта 2018 г. № 392»;

от 20 апреля 2022 г. № 623 «О внесении изменений в пункт 39 Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах, утвержденную постановлением администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края от 16 марта 2018 г. № 392 ».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края Бобина А.И.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Первый заместитель главы администрации  
Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края



А.А.Заиченко



УТВЕРЖДЕНА  
постановлением администрации  
Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края  
от 15 ноября 2023 г. № 1732

**ИНСТРУКЦИЯ**  
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема  
граждан в администрации Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края, ее отраслевых (функциональных)  
и территориальных органах

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 131-ФЗ) и Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, а также организацию личного приема граждан в администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах.

Обращения (предложения, заявления или жалобы) направляются в администрацию Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края (далее - администрация муниципального округа) в письменной форме или в форме электронного документа. В администрацию муниципального округа поступают также устные обращения граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию муниципального округа и должностным лицам.

2. Рассмотрение обращений граждан и проведение личного приема граждан главой Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первым заместителем или заместителями главы администрации муниципального округа организуется отделом по организационным и общим вопросам администрации муниципального округа (далее - отдел по организационным и общим вопросам).

3. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей администрации муниципального округа, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органов, должностных лиц в пределах компетенции, которые несут ответственность за организацию работы по

рассмотрению обращений граждан и их личному приему в администрации муниципального округа в соответствии с законодательными актами Российской Федерации, Ставропольского края.

## II. Порядок направления, приема и регистрации письменных обращений граждан

4. Обращение, поступившее в администрацию муниципального округа или должностному лицу по информационным системам общего пользования (интернет-сайт, электронная почта и т.д.) распечатывается на бумажном носителе и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В обращении гражданин указывается фамилия, 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.

5. Обращение, поступившее в администрацию муниципального округа на «Телефон доверия главы Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края», подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6. Все письменные обращения граждан, поступившие на имя главы Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первого заместителя или заместителей главы администрации муниципального округа, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней в программе СЭДД «Дело» специалистом отдела по организационным и общим вопросам, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан (далее - специалист). Обращения граждан принимаются в виде заявлений, предложений, жалоб, согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

7. Обращения граждан, поступившие на имя руководителя отраслевого (функционального) и территориального органов администрации муниципального округа, подлежат регистрации в соответствующем органе.

8. В отраслевых (функциональных) и территориальном органах администрации муниципального округа ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается на ответственного специалиста и осуществляется в соответствии с общим порядком приема, учета и регистрации письменных обращений граждан.

9. На каждое обращение, поступившее на имя главы Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первого заместителя или заместителей главы администрации муниципального округа, заполняется учетная карточка письма, в которой отмечается: дата поступления; регистрационный индекс; фамилия, имя, отчество обратившегося (при наличии); почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ,

уведомление о переадресации обращения; социальное положение; льготный состав; первичное или повторное обращение; суть обращения; кому оно направлено на исполнение; тематическая классификация обращения.

10. Регистрационный индекс обращения указывается в штампе, который ставится на свободном от текста месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Кол-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы «Кол» и «Ан». Если письмо подписано двумя и более авторами, в учетную карточку вносятся первые два - три, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

11. Конверты, в которых поступили обращения граждан, прикрепляются к ним и хранятся вместе.

12. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения гражданина специалистом, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, делается отметка с указанием даты приема письменного обращения гражданина, его регистрационный номер и сообщается телефон для справок.

13. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого обращения. Повторными считаются обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в администрацию муниципального округа, ее отраслевые (функциональные) и территориальные органы;

сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения.

14. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, глава Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первый заместитель или заместители главы администрации муниципального округа принимают меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщают заявителю в письменной форме.

15. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, администрация муниципального округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые

обращения направлялись в администрацию муниципального округа. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

16. Все поступившие обращения в день регистрации докладываются главе Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края до 17.00 час. Руководитель определяет порядок и сроки их рассмотрения, дает по каждому из них письменное указание исполнителям.

17. Все обращения, поступившие в администрацию муниципального округа, ее отраслевые (функциональные) и территориальные органы или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

18. По каждому обращению не позднее трехдневного срока должно быть принято одно из следующих решений: о принятии обращения к рассмотрению или об отказе в рассмотрении.

19. Письменное обращение гражданина, направляемое на исполнение нескольким должностным лицам (далее - соисполнители), направляется на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий письменного обращения гражданина для отправки подготавливается специалистом.

20. Контроль за сроками исполнения письменного обращения гражданина, а также подготовку ответа гражданину, направившему письменное обращение, осуществляет соисполнитель, указанный в поручении первым. Другие соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письменного обращения гражданина обязаны представить первому соисполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа гражданину.

### III. Порядок рассмотрения обращений граждан

21. Должностные лица администрации муниципального округа, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органов:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в законе (статья 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

22. Ответ на обращение подписывается главой Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первым заместителем или заместителями главы администрации муниципального округа, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с распределением обязанностей. Ответы печатаются на бланках установленной формы и регистрируются в программе СЭДД «Дело» и на закрытом ресурсе ССТУ.РФ в сети Интернет.

23. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального округа или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

24. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями настоящей Инструкции (приложение 2).

25. Ответы на письменные обращения граждан должны излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращениях граждан вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в письменных обращениях граждан, в ответах следует указывать меры, принятые по обращениям граждан.

В ответах на коллективные письменные обращения граждан указывается, кому именно из граждан, подписавших письмо, дан ответ.

26. В случаях предусмотренных статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ, глава Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первый заместитель или заместители главы администрации муниципального округа, вправе продлить срок рассмотрения обращения на основании заявления, согласно приложению 3 к настоящей Инструкции.

27. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

28. Не снимаются с контроля письма на основе промежуточных ответов, а также ответов, не содержащих конкретной, четкой информации по всем вопросам, поставленным заявителем. Решение о снятии с контроля обращений принимает глава Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первый заместитель или заместители главы администрации муниципального округа. Обращение, взятое на дополнительный контроль, исполняется в сроки, указанные в ответе заявителю.

29. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением обращений, с надписью «В дело» и подписью главы Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первого заместителя или заместителей главы администрации муниципального округа, передаются в отдел по организационным и общим вопросам для формирования дела.

30. Специалист, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, в течение 2-х дней оформляет накопительную папку, в которой

содержатся письменное обращение гражданина, ответ на него, и при наличии, дополнительные материалы по делу.

31. По просьбе гражданина прилагаемые к обращению оригиналы документов (фотографии, справки и т.д.) должны быть возвращены по его письменному заявлению, в дело подшиваются копии документов.

32. Сформированное дело хранится в отделе по организационным и общим вопросам в соответствии со сроками, утвержденными номенклатурой администрации муниципального округа.

33. Документы и переписка по обращениям граждан, поступившим на имя главы Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первого заместителя или заместителей главы администрации муниципального округа, учитываются и хранятся в отделе по организационным и общим вопросам отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

#### IV. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

34. Письменные обращения, поступившие в администрацию муниципального округа, ее отраслевые (функциональные) и территориальный органы или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ. Глава Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первый заместитель или заместители главы администрации муниципального округа, при рассмотрении письменных обращений граждан вправе устанавливать определенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Обращение, поступившее в администрацию муниципального округа по вопросам защиты прав ребенка, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, в том числе обеспечения безопасности людей на водных объектах рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

#### V. Организация и проведение личного приема граждан

35. Личный прием граждан проводится главой Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первым заместителем или заместителями главы администрации муниципального округа и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

36. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема.

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется специалистом, ведущим делопроизводство по обращениям граждан, ежедневно с 8-00 до 17-00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 8-00 до 16-00.

Руководитель может принять решение о досрочном прекращении записи граждан на личный прием.



37. Личный прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием, или специально организованных помещениях, также проводятся выездные приемы.

38. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список.

39. Лицо, осуществляющее личный прием граждан, для обеспечения оперативного, квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов, может привлекать к их рассмотрению работников соответствующих отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального округа.

40. Содержание устного обращения заносится в карточку учета приема посетителей (приложение 4). 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 учета приема посетителей. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

41. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан, регистрируются в программе СЭДД «Дело», ставятся на контроль и рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

42. Прямая линия главы Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края» проводится в телефонном режиме один раз в месяц непосредственно главой Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края. Информация о месте проведения, а также установленных для проведения дней и часах доводится до сведения граждан через средства массовой информации и социальные сети.

## VI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

43. Глава Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, его первый заместитель или заместители главы администрации муниципального округа, руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов, должностные лица администрации муниципального округа осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

44. Отдел по организационным и общим вопросам осуществляет оперативный контроль за сроками исполнения обращений и анализирует работу с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального округа, о результатах анализа информирует главу Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

45. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан, объективность, всесторонность и полноту рассмотрения поставленных вопросов, приведенных в обращениях, законность, обоснованность и своевременность принятых по ним решений, и направления ответов заявителям.

46. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением контрольных поручений на письменные обращения граждан, пересланных из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Правительства Ставропольского края, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, а также поступивших от Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства Ставропольского края.

47. В случае если в ответе, полученном от должностного лица, рассмотревшего письменное обращение гражданина, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

48. Письменное обращение гражданина может быть возвращено должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в письменном обращении гражданина, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

---

Приложение 1  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан в администрации  
Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края, ее отраслевых  
(функциональных) и территориальных органах

Главе Нефтекумского  
муниципального округа  
Ставропольского края

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя полностью в родительном падеже)

\_\_\_\_\_  
(социальное положение)

проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ (ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ЖАЛОБА).

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

дата

подпись

Ф.И.О.

Приложение 2  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан в администрации  
Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края, ее отраслевых  
(функциональных) и территориальных органах

Сидорову П.Е.

ул. Гагарина, д. 41,  
с. Махмуд-Мектеб, Нефтекумский  
муниципальный округ,  
Ставропольский край, 356880

ОТВЕТ НА ОБРАЩЕНИЕ

Уважаемый Петр Ефимович!

Рассмотрев письменное обращение по вопросу определения порядка пользования земельным участком, расположенным в г. Нефтекумске по ул. Гагарина, 41, сообщаем следующее.

Ваш спор с соседями Ивановыми о порядке пользования вышеуказанным земельным участком, с учетом характера конфликтных взаимоотношений, может быть разрешен в судебном порядке. Вы вправе обратиться в суд.

Глава Нефтекумского  
муниципального округа  
Ставропольского края

И.О. Фамилия

Приложение 3  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан в администрации  
Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края, ее отраслевых  
(функциональных) и территориальных органах

Сидорову П.Е.

ул. Гагарина, д. 41,  
с. Махмуд-Мектеб,  
Нефтекумский муниципальный округ,  
Ставропольский край, 356880

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края 26 октября 2023 г., по вопросу предоставления в собственность земельного участка под гаражом сообщаем.

В связи с отсутствием запрашиваемой информации из Управления Росреестра по Ставропольскому краю, в порядке, предусмотренном пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения Вашего обращения продляется до 26 ноября 2023 года.

Глава Нефтекумского  
муниципального округа  
Ставропольского края

И.О. Фамилия

С.Т. Петров (указывается ответственный исполнитель)  
(886558)2-03-05

«Приложение 4  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан в администрации  
Нефтекумского городского округа  
Ставропольского края, ее отраслевых  
(функциональных) и территориальных органах

КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ	
№	от _____ 2022
Фамилия, имя, отчество заявителя:	
Документ, удостоверяющий личность заявителя:	
Место работы заявителя и занимаемая должность:	
Социальный статус:	
Адрес проживания заявителя:	
Телефон:	
Краткое содержание заявления:	
Фамилия должность лица, ведущего прием:	
Кому поручено рассмотрение заявления, дата, подпись должностного лица, ведущего прием:	
_____	
_____	
_____	
Результат рассмотрения заявления: _____	
_____	
_____	
_____	
_____	