

Новгородская область  
Администрация Чудовского муниципального района  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 16.11.2006 № 847  
г. Чудово

**Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в  
Администрации муниципального района**

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию по работе с обращениями граждан в Администрации муниципального района (далее – инструкция).

3. Признать утратившим силу пункт 10 инструкции по организации делопроизводства в Администрации Чудовского района, утвержденный постановлением Администрации района от 25.03.2005 № 163.

Глава  
муниципального района В.Я.Зуев

Утверждена  
постановлением Администрации  
муниципального района  
от 16.11.2006 № 847

**ИНСТРУКЦИЯ  
по работе с обращениями граждан  
в Администрации муниципального района**

Настоящая инструкция предусматривает порядок рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Администрации муниципального района и отраслевых органах Администрации муниципального района.

**1. Регистрация письменных обращений граждан**

Администрация муниципального района, структурные подразделения и отраслевые органы Администрации муниципального района через специально назначенных лиц, деятельность которых определяется должностной инструкцией, организуют прием письменных обращений граждан.

Прием письменных обращений граждан осуществляется в приемной Администрации муниципального района. На обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется штамп входящих документов, затем направляется для прочтения и наложения резолюции Главе муниципального района или первому заместителю Главы администрации муниципального района.

Централизованную регистрацию, учет и контроль письменных обращений граждан, поступивших на имя Главы муниципального района, первого заместителя Главы администрации муниципального района, заместителей Главы администрации муниципального района, осуществляет главный специалист по связи с общественностью общего отдела комитета кадровой и организационной работы Администрации муниципального района.

В отделах и комитетах Администрации муниципального района обращения граждан направляются для прочтения и наложения резолюции руководителю соответствующего отдела или комитета.

Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в отдельном журнале или в регистрационно-контрольной карточке (или электронном регистрационном журнале) (Приложение 1).

Если обращение окажется повторным, в регистрационном номере указывается индекс первого обращения с добавлением порядкового номера проставляемого через дробь (25/1, 25/2 ...), а на заявлении в правом верхнем углу ставится отметка «Повторно»,

к этому заявлению подбирается для исполнителя вся предшествующая переписка по вопросу.

В течение семи дней со дня регистрации главным специалистом по связи с общественностью общего отдела комитета кадровой и организационной работы обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленным в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения в соответствии с резолюцией (Приложение 2).

Соответствующий орган или должностное лицо рассматривает обращение и направляет ответ гражданину и Администрации муниципального района (Приложение 3).

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

На письменное обращение гражданину дается письменный ответ по существу поставленных вопросов, который подписывается Главой муниципального района, заместителями Главы администрации муниципального района, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Обращения, поступившие по сети Интернет, также подлежат регистрации и рассмотрению в общем порядке.

## **2. Личный прием граждан**

В соответствии с распоряжением Администрации муниципального района, личный прием граждан ведут Глава муниципального района, заместители Главы администрации муниципального района, руководители отделов и комитетов, специалисты. Распоряжения о приемах публикуются в районной газете «Родина», и объявления размещаются на первом этаже здания Администрации муниципального района.

В распоряжении определяются дни и часы приема.

На личный прием Главы муниципального района существует предварительная запись. Запись осуществляет главный специалист по связи с общественностью общего отдела комитета кадровой и организационной работы.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (Приложение 1).

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

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации (регистрируются под номером регистрационной карточки личного приема) и рассматриваются в порядке, установленном законодательством и настоящей инструкцией.

## **3. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан**

Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан устанавливаются в соответствии со статьями 11 и 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года [№ 59-ФЗ](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменные обращения должны быть возвращены после их разрешения в отдел главному специалисту, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, со всеми относящимися к ним материалами для формирования дела.

Главой муниципального района или первым заместителем Главы администрации муниципального района накладывается резолюция о списании в дело или постановке на контроль.




лицевая сторона

**Регистрационно-контрольная карточка № \_\_\_\_\_**

Корреспондент, ф.,и.,о. \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Предыдущие обращения от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Вид обращения \_\_\_\_\_ л. Приложение \_\_\_\_\_ л.

Автор, дата, индекс сопроводит. письма \_\_\_\_\_

Дата поступления \_\_\_\_\_ Социальное положение \_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

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

Руководитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

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

Срок исполнения \_\_\_\_\_

оборотная сторона

**Ход исполнения**

Дата передачи на исполнение \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Отметки о промежуточном ответе или дополнительном запросе \_\_\_\_\_

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

Дата, индекс исполнения (ответа) \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

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

С контроля снял \_\_\_\_\_

Приложение 2  
 к Инструкции по работе  
 обращениями граждан  
 в Администрации муниципального  
 района

Администрации Чудовского  
 муниципального района  
**КОМИТЕТ КАДРОВОЙ  
 И ОРГАНИЗАЦИОННОЙ**

**Ф.И.О. гражданина  
 почтовый адрес**

**РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

ул.Некрасова, 24 а, г.Чудово,  
Новгородская область, Россия, 174210  
тел., факс 8 (816-65) 54-300

№  
на № от

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

**Уважаемый ...(имя, отчество гражданина)!**

Сообщаем, что Ваше обращение по вопросу ... зарегистрировано в Администрации Чудовского муниципального района (дата) \_\_\_\_\_ под №\_\_\_\_\_, направлено на рассмотрение в ... (указывается наименование органа или должностное лицо).

Главный специалист  
по связи с общественностью  
общего отдела  
комитета кадровой и  
организационной работы \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение 3  
к Инструкции по работе  
обращениями граждан  
в Администрации муниципального  
района

Штамп учреждения, организации

**Ф.И.О. гражданина  
почтовый адрес**

**Главе муниципального района  
Ф.И.О.  
почтовый адрес**

**Уважаемый ...(имя, отчество гражданина)!**

По поручению Главы муниципального района, Ваше обращение по вопросу ... рассмотрено (наименование органа).

Сообщаем: ... (текст сообщения о выполненных действиях, принятых решениях, разъяснения о порядке дальнейших действий и т.п.).

Должность  
ответственного лица \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

Ф.И.О. лица, подготовившего ответ  
номер телефона  
дата