****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ЦУНТИНСКИЙ РАЙОН»**

**РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

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

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**17.01.2022г. № 07**

**с. Кидеро**

**О порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального района «Цунтинский район»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 №8–ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы местного самоуправления, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, администрация муниципального района «Цунтинский район» **постановляет:**

1.Утвердить Административный регламент по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального района «Цунтинский район» согласно приложению № 1 и 2 к настоящему постановлению.

2.Ознакомить должностных лиц администрации муниципального района «Цунтинский район» Республики Дагестан с Регламентом.

3.Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы А. Х. Гамзатов

Приложение №1

к постановлению Главы МР

«Цунтинский район»

от17 января 2022 года № 07

**Административный регламент**  
**рассмотрения обращений граждан в администрации**

**муниципального района «Цунтинский район»**

**Общие положения**

1.1. Настоящий регламент разработан в соответствии с Федеральными законами от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Дагестан **от 06 июня 2005 года № 19 «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления»,** а также правилами ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Для целей настоящего регламента используются следующие термины:  
**Обращение гражданина (далее обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;  
**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;  
**заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностныхлиц;  
**жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;  
**должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;  
**коллективное обращение** - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

1.2. В администрации муниципального района «Цунтинский район» (далее – администрация района) рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении МР «Цунтинский район» и отнесенным к компетенции администрации района и Главы МР «Цунтинский район» (далее - Глава района) в соответствии с федеральными законами, законами Республики Дагестан, Уставом МР «Цунтинский район».  
1.3. Рассмотрение обращений граждан производится Главой района и руководителем аппарата администрации МР «Цунтинский район» (далее – руководитель аппарата), руководителями органов администрации или их структурных подразделений. Делопроизводство по письменным обращениям граждан осуществляет ведущий специалист-делопроизводитель.  
1.4. Справочную работу по письменным обращениям граждан ведёт общий отдел.  
1.5. Все сотрудники администрации района, 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.  
1.6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава района.  
1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан руководителю аппарата администрации.  
1.8.Ведущий специалист-делопроизводитель регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

**2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

 2.1. Все присланные по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в аппарат администрации муниципального района «Цунтинский район».  
2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму подкалывается конверт.  
2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в отделе права, кадров и делопроизводства, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.  
2.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма, сотрудником аппарата администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом. «Письма в адрес администрации МР «Цунтинский район» района нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.  
2.5. Не принимаются обращения, не содержащие подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему сообщается телефон для справок по обращениям граждан, либо делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.  
2.6. Обращения, поступившие на имя работников администрации района с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, адресат должен передать его для регистрации в аппарапт администрации.  
2.7. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте передаются для регистрации делопроизводителю.  
2.8. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.) работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю аппарата администрации,  ответственному лицу ГО и ЧС.

**3. Регистрация поступивших обращений**

3.1. На поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп «Входящий номер №\_\_\_". В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.  
3.2.     При регистрации:  
- письму присваивается регистрационный номер;  
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.  
Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.  
Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило.  
Поручения о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на контроль.  
Определяется и отмечается льготный состав авторов обращений (кроме коллективных); обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом; составляется аннотация на письмо. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна обосновывать адресность направления письма на рассмотрение. От письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю.  
Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

**4. Направление обращения на рассмотрение**

 4.1. После составления аннотации обращение передается на рассмотрение Главе района или руководителю аппарата администрации, кроме обращений указанных в п. 2.6. настоящего порядка.  
4.2. Глава района или руководитель аппарата администрации в левом верхнем углу приписывают поручение. Поручение должно содержать: наименование подразделения (название муниципального органа), фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.  
4.3. Поручение оформляется в левом верхнем углу первого листа поступившего обращения, при отсутствии свободного места - на специальном бланке установленного образца.  
4.4. В случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к компетенции муниципальных предприятий или учреждений Цунтинского муниципального района, копия обращения направляется на рассмотрение в соответствующую организацию.  
4.5. В случае если вопрос находится в ведении государственных органов (в соответствии с утвержденными Положениями об этих органах и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан, то заявителю указывается куда ему следует обратиться по заявленному вопросу с указанием наименования соответствующего органа и адреса.  
4.6.Обращения, присланные не по принадлежности из других муниципальных или государственных органов, возвращаются в направившую организацию.  
4.7.Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в муниципальные предприятия и учреждения муниципального района, подписываются Главой района. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.   
4.8. Исполнителям зарегистрированные обращения граждан передаются под роспись.  
4.9. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

**5. Рассмотрение обращений**

5.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию района, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе права, кадров и делопроизводства. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.  
5.2. Обращения граждан могут рассматриваться с выездом на место.  
5.3. Рассмотрение обращения может быть поручено нескольким исполнителям, в таком случае контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.  
5.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

5.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в аппарат администрации, указывая в прилагаемой служебной записке подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.  
5.6. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:  
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались 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 один и тот же орган местного самоуправления 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, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В необходимых случаях аппарат администрации МР «Цунтинский район» направляет такие письма в правоохранительные органы;  
- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;  
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;  
- текст письменного обращения не поддаётся прочтению;  
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.  
Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления.  
5.7. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело работниками общего отдела. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.  
5.8. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

**6. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

6.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.  
6.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя Главой  района. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

**7. Требования к оформлению ответов**

7.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции.  
7.2. 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.  
7.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.  
7.4. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи т.п.). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.  
7.5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть рассмотрено на совещании у Главы района.  
7.6. Приложенные к обращению подлинники документов, присланных заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.  
7.7. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы.  
7.8. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.  
7.11. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в аппарат администрации. Руководитель аппарата администрации вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим регламентом и предложить переоформить ответ.  
7.12. Отправление ответов без регистрации не допускается.  
7.13. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет руководитель аппарата администрации.  
7.14. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).  
7.15. Итоговое оформление дел осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

**8. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляют работник ведущий специалист-делопроизводитель, которые периодически направляют в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает. Указанные напоминания передаются в структурные подразделения под роспись.

**9. Организация личного приема граждан**

9.1. Прием граждан ведут Глава  района, заместитель главы МР, руководители органов администрации и их структурных подразделений, а также сотрудники администрации.  
9.2. Организацию личного приема граждан Главой района осуществляют сотрудники аппарата администрации. Организация приема граждан руководителем аппарата администрации, заместителем главы и работниками администрации осуществляется самостоятельно.  
9.3 Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов, подведомственных ему управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке подчиненности, кроме должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.  
9.4. На каждого гражданина, обратившегося на прием к Главе района, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, цель приема. При повторных обращениях сотрудник, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывает их к карточке. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  
9.10. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.  
9.12. В ходе приема Глава  района уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.  
9.13. После завершения личного приема граждан Главой района работники производят рассылку документов с приёма согласно его поручениям.  
9.14. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема Главы района осуществляют работники аппарата администрации, которые направляют исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.  
9.15. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Контроль» и все направленные документы подлежат возврату в аппарат администрации муниципального района «Цунтинский район».  
9.16. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление Главе района. Материалы с личного приема хранятся в течение 3 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**10. Обжалование решения, принятого по обращению**

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

**11. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан**

За нарушение законодательства об обращениях граждан должностные лица несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Приложение №2

к постановлению Главы МР

«Цунтинский район»

От17 января 2022 года № 07

**График работы и требования**

**к организации рассмотрения обращений граждан**

1. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес администрации муниципального района «Цунтинский район», а также по организации личного приема граждан главой администрации муниципального района «Цунтинский район», уполномоченным им должностным лицом, осуществляется работником, ответственным за работу с обращениями граждан.

1.2. Почтовым адресом администрации муниципального района «Цунтинский район» для доставки письменных обращений является: 368412, Республика Дагестан, Цунтинский район, с. Кидеро, улица Н. Гаджиева, д. 33.

Приём письменных обращений, доставленных гражданами лично, также осуществляется работником, ответственным за работу с обращениями граждан, по адресу: 368412, Республика Дагестан, Цунтинский район, с. Кидеро, улица Н. Гаджиева, д. 33. 8.

1.3. График (режим) работы администрации муниципального района «Цунтинский район»:

Понедельник – четверг – 9.00 – 18.00; Перерыв – 12.30 – 13.30;

Пятница – 9.00 – 16.45;

Предпраздничные дни – 9.00 – 16.45;

Суббота, воскресенье – выходные дни;

1.4. Обращения в адрес администрации муниципального района «Цунтинский район» могут направляться гражданами в электронной форме на адрес электронной почты [mo\_cunta@mail.ru](mailto:mo_cunta@mail.ru),[tsuntarayon@e-dag.ru](mailto:tsuntarayon@e-dag.ru).

1.5. Рассмотрение обращений, поступивших через электронную почту, осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

1.6. Факсимильные письменные, устные обращения граждан принимаются по телефону: **+7(8722)55-06-36, тел.+7(822)55-06-35**.

1.7. Сведения о месте нахождения, телефонных номерах администрации муниципального района «Цунтинский район», адресе электронной почты для направления обращений граждан размещаются на официальном сайте администрации муниципального района «Цунтинский район»в сети Интернет (**www.cunta.ru**).

1.8. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в администрации муниципального района «Цунтинский район», на официальном сайте администрации муниципального района «Цунтинский район» в сети Интернет (**www.cunta.ru)**

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

1. режим работы администрации муниципального района «Цунтинский район»;
2. примерная форма письменного обращения граждан;
3. график личного приема граждан главой администрации муниципального района «Цунтинский район»;
4. почтовый адрес администрации муниципального района «Цунтинский район»;
5. выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.9. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником, ответственным за работу с обращениями граждан, в рабочие дни с 9.00 до 17.45 по телефону **+7(822)55-06-35**.и включает предоставление информации о (об):

1) местонахождении и графике работы администрации муниципального района «Цунтинский район»;

2) справочных телефонах и почтовых адресах;

3) адресе официального сайта администрации муниципального района «Цунтинский район»;

4) порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.