



**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕДЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
(Администрация Веденского муниципального района)

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКАН  
ВЕДАНАН МУНИЦИПАЛЬНИ КЮШТАН АДМИНИСТРАЦИ**  
(Веданан муниципальни кюштан администраци)

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

«10» 02 2022 г.

с.Ведено

№ 235

**О внесении изменений в инструкцию «О порядке  
рассмотрения обращений граждан в администрации Веденского  
муниципального района»**

В связи с кадровыми изменениями в структуре администрации Веденского муниципального района внести нижеследующие изменения в распоряжение администрации Веденского муниципального района от 28.12.2016г. №195 «Об утверждении Инструкции «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Веденского муниципального района»:

1. Пункт 4 изложить в следующей редакции:  
«4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющую делами администрации Веденского муниципального района Эскиеву Х.К.».
2. Распоряжение администрации Веденского муниципального района от 28.12.2016г. №195 «Об утверждении Инструкции «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Веденского муниципального района» считать утратившим силу.

Глава администрации

Ш.Ш. Абдулазизов



**ЧЕЧЕНСКАЯ РЕСПУБЛИКА**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕДЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**02-25**

**ИНСТРУКЦИЯ**  
*о порядке рассмотрения  
обращений граждан в  
администрации Веденского  
муниципального района*

**2022г.**

Утверждена  
Распоряжением главы  
администрации Веденского  
муниципального района  
«28» 12 2011 г. № 195

**И Н С Т Р У К Ц И Я**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации**  
**Веденского муниципального района.**

- 1. Общие положения**
- 2. Рассмотрение обращений граждан**
- 3. Организация личного приема граждан**
- 4. Рассмотрение письменных обращений граждан**
- 5. Сроки рассмотрения обращений граждан**
- 6. Организация делопроизводства по обращениям граждан**
- 7. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан и анализа обращений граждан**
- 8. Заключительные положения.**

**1. Общие положения**

- 1.1.** Работа с обращениями граждан в администрации Веденского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, федеральными законами, законами Чеченской Республики, указами Президента Российской Федерации, указами и распоряжениями Главы Чеченской Республики, распоряжениями Правительства Чеченской Республики, распоряжениями и поручениями заместителя Председателя Правительства Чеченской Республики - Руководителя Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики и главы администрации Веденского муниципального района.

- 1.2.** Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, федеральными законами и законами Чеченской Республики, Инструкцией по делопроизводству.
- 1.3.** Инструкция устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, анализу их содержания, а также основные правила подготовки и оформления документов, необходимых для осуществления задач и функций администрации Веденского муниципального района в части работы с обращениями граждан.
- 1.4.** Требования настоящей Инструкции распространяются как на традиционное делопроизводство на бумажных носителях, так и на электронное делопроизводство.

## **2. Рассмотрение обращений**

- 2.1.** Обращения граждан поступают в письменной или в устной форме.
- 2.2.** Работа с обращениями граждан является прямой служебной обязанностью муниципальных служащих администрации Веденского муниципального района (далее Администрация), которые несут установленную законодательством Российской Федерации, ЧР ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений граждан.
- 2.3.** Письменные обращения, поступившие в Администрацию подлежат обязательной регистрации и рассмотрению. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.
- 2.4.** Обращения граждан подлежат рассмотрению вне зависимости от избранного гражданином способа направления обращения, включая обращения, поступившие по информационным системам – факс, Интернет-сеть.
- 2.5.** Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в государственные органы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 2.6.** Обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, подлежат возврату автору обращения с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

- 2.7.** Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов.
- 2.8.** Гражданину может быть отказано с соответствующим разъяснением в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.
- 2.9.** Письменные обращение гражданина считается рассмотренным, если автору дан письменный ответ на все поставленные в нем вопросы. Устное обращение считается рассмотренным, если автору дан устный или письменный ответ.
- 2.10.** Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан главой Администрации, осуществление личного приема граждан и организацию работы по рассмотрению письменных обращений несет общий отдел, а за осуществление данной работы заместителями главы администрации несут ответственность курируемые ими отделы.

### **3.        Организация личного приема граждан**

#### **Порядок осуществления личного приема граждан главой Администрации и его заместителями.**

- 3.1.** График личного приема граждан главой администрации и его заместителями ежегодно утверждается главой администрации муниципального района.
- 3.2.** Запись граждан на личный прием к главе администрации осуществляется специалистом – зав. приемной главы администрации, заместителями – в курируемых ими отделах на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов.
- 3.3.** Личный прием граждан осуществляется в администрации муниципального района по адресу: 366377, Чеченская Республика, с.Ведено ул.А.А.Кадырова

- 3.4. Специалист, осуществляющий предварительную запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. Дополнительные документы приобщаются к материалам для доклада должностному лицу на личном приеме гражданина.
- 3.5. Предварительная работа по организации личного приема должностными лицами администрации проводится сотрудниками отделов во взаимодействии с должностными лицами, осуществляющими прием, и при необходимости они вправе запрашивать дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина.
- 3.6. Личный прием граждан ведется в порядке очереди согласно предварительной очереди.
- 3.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.8. Должностное лицо, осуществляющий личный прием, дает гражданам устный ответ по существу постановленных вопросов или устное разъяснение, куда им следует обратиться.
- 3.9. Личный прием вне рамках утвержденного графика проводится по мере необходимости на основании письменных и устных заявлений, в этом случае предварительную запись граждан на личный прием, информирование их о дате, времени и месте проведения приема осуществляют соответствующие отделы администрации.
- 3.10. Специалисты, осуществляющие предварительную запись, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также название государственного органа.
- 3.11. При проведении личного приема граждан оформляется карточка личного приема граждан, куда заносятся Ф.И.О. заявителя, дата записи на прием, адрес место жительства, контактный телефон, социальное положение, содержание обращения, ответ на обращение.

- 3.12.** В интересах обеспечения гласности ведения личного приема может сопровождаться аудио и видеозаписью о чем граждане уведомляются до начала приема.
- 3.13.** Устные ответы и разъяснения на устные обращения граждан, как правило, даются в день обращения. Если дать устный ответ не представляется возможным в день приема или гражданин настаивает на представлении письменного ответа емудается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа. Для получения письменного ответа по итогам личного приема гражданину предлагается письменно изложить суть своего вопроса.
- 3.14.** Письменное обращение принятое в ходе личного приема подлежит регистрации в соответствии с установленным законодательством порядке..
- 3.15.** Организация и ведение работы с обращениями граждан поступившим по «прямым» и «горячим» линиям, возлагается на общий отдел администрации.

#### **4. Рассмотрение письменных обращений**

- 4.1.** Централизованный электронный учет и регистрацию поступивших письменных обращений граждан (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие) осуществляет общий отдел в течение трех дней со дня поступления.
- 4.2.** В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до соответствующего решения руководства.
- 4.3.** При рассмотрении письменных обращений исполнитель проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившее обращение на повторность.

- 4.4.** В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы. Письменные обращения, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции администрации, направляются в течение пяти дней должностному лицу, в компетенции которого находится данный вопрос, с уведомлением гражданина о переадресации.
- 4.5.** Оставляются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:
- из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
- в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержатся информации о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);
- в которых содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, а также в отношении лица, осуществляющего прием;
- на которые не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную тайну.)
- 4.6.** В отдельных случаях при наличии возможности (когда известны ФИО, адрес) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения.
- 4.7.** Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационно-аналитических отчетах и подлежат списанию в дело следующие письменные обращения:
- не предполагающие ответа;
- не содержащие конкретных предложений, заявлений, жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по политическим вопросам;
- не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- связанные с рекламой товаров или услуг.
- В каждом конкретном случае автору посыпается письменное уведомление.
- 4.8.** Письменные обращения, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.
- 4.9.** При рассмотрении письменных обращений, свидетельствующих о многочисленных грубых нарушениях законодательства,

систематическом ущемлении прав граждан, фактах превышения полномочий должностными лицами и не получившие соответствующей оценки, подлежат проверке с выездом на место.

### **Порядок работы с обращениями, поступившими по информационным системам**

- 4.10.** Поступление обращений граждан по каналам факсимильной связи обеспечивается на номер факса администрации муниципального района 8 871-34-2-22-11.
- 4.11.** Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений обязательно указание заявителем реквизитов, т.е. адрес электронной почты автора, необходимых в работе с обращениями и для письменного ответа. В случае не заполнения указанных реквизитов, заявитель информируется о невозможности принятия его обращения.
- 4.12.** Ответ заявителю на Интернет- обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.
- 4.13.** Обращение в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, не рассматриваются.

### **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

- 5.1.** Обращения граждан, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Письменные запросы государственных органов, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 30 дней.
- 5.2.** В исключительных случаях, а также в случаях направления запросов, глава администрации муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения гражданина до двух месяцев с уведомлением заявителя.
- 5.3.** Сроком рассмотрения считается время, прошедшее от даты поступления обращения в администрацию до даты отправления ответа.

- 5.4.** Обращения депутатов представительных органов всех уровней, связанные с обращениями граждан, рассматриваются должностными лицами безотлагательно. В случае необходимости проведения дополнительного изучения вопросов должностные лица обязаны сообщить об этом депутату в трехдневный срок со дня получения обращения депутата.
- 5.5.** Запросы Уполномоченного по правам человека подлежат рассмотрению должностными лицами в срок не позднее 15 дней со дня получения.
- 5.6.** Обращения граждан, опубликованные в средствах массовой информации, в том числе озвученные в телерадио передачах, рассматриваются в двухнедельный срок после сообщения. О результатах рассмотрения должностные лица сообщают в соответствующие средства массовой информации не позднее одного месяца с момента опубликования.

## **6. Организация делопроизводства по обращениям граждан**

- 6.1** Делопроизводства по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утверждаемой на каждый год номенклатурой.
- 6.2** Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.
- 6.3** Регистрация обращений граждан осуществляется в день поступления письменного обращения в порядке очередности.
- 6.4** На письменном обращении проставляются регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения.
- 6.5** Почтовые конверты сохраняются и передаются вместе с текстом обращения адресату.
- 6.6** Исходящие документы направляются в государственные органы вместе с оригиналами письменных обращений.
- 6.7** При постановке письменного обращения на контроль для формирования контрольного экземпляра дела по обращению с оригинала снимается копия. При необходимости с приложенных письменному обращению документов также снимаются копии.

- 6.8** Регистрацию и передачу поступивших ответов по письменным обращениям осуществляет общий отдел.
- 6.9** Дела по письменным обращениям, рассмотренным должностными лицами администрации, хранятся в делопроизводстве.
- 6.10** Формирование архивных дел по письменным обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных поручений должностных лиц, ксерокопия ответов.
- 6.11** Списание письменных обращений в дело оформляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

## **7. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан и анализа обращений граждан**

**7.1.** Письменные обращения, направляемые в государственные органы, могут быть поставлены на контроль. Основанием для постановки на контроль письменных обращений могут служить:

содержащиеся в обращении просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения, либо пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

содержащаяся в обращении информация о нарушении прав, свобод, и законных интересов граждан;

поднимаемые в коллективных обращениях общественно значимые проблемы (в случае, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством людей).

**7.2.** Кроме того, контроль осуществляется за рассмотрением обращений: поступивших из Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики;

депутатов представительных органов всех уровней;

уполномоченного по правам человека.

**7.3.** Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля письменного обращения принимает глава администрации муниципального района.

**7.4.** Основанием для снятия с контроля письменного обращения могут служить:  
направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы  
или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных  
интересов;

поступление письменного ответа от государственных органов по существу  
письменного обращения, поставленного на контроль.

**7.5.** Общий отдел администрации муниципального района по итогам месяца,  
квартала, полугодия и года информирует главу администрации  
муниципального района о количестве, характере, поступивших устных и  
письменных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

**7.6.** Общий отдел администрации муниципального района ежеквартально и  
ежемесячно представляет отчеты и статистические данные по итогам работы с  
обращениями граждан в Управление организационной и контрольной работы  
Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики.

## **8. Заключительные положения**

- 8.1.** Использование и распространение сведений о частной жизни,  
которые стали известными в результате обращения гражданина, не  
допускаются.
- 8.2.** По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с  
материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его  
законные интересы.
- 8.3.** По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов из  
государственных органов в связи с его письменным обращением, если  
указанные ответы не были им получены по независящим от него  
обстоятельствам.

ТЕЛЬ  
АТЕЛ  
СТЬС  
О

8.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действие (бездействие) должностных лиц и специалистов администрации в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для принятия мер главе администрации муниципального района.

8.5. Почтовый адрес для письменных и устных обращений:

366377, Чеченская Республика  
с. Ведено, ул.А.Кадырова

Адрес электронной почты: Интернет - сайт Администрации Веденского муниципального района: [www.adminvedeno.ru](http://www.adminvedeno.ru)

[vedeno\\_admin@mail.ru](mailto:vedeno_admin@mail.ru).

Код с. Вкедено: 8-87134

Телефоны: 2-22-10  
2-22-11

Факс: 2-22-11

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ВЕДЕНСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ



НОХЧИЙН  
РЕСПУБЛИКИН  
ВЕДАНАН МУНИЦИПАЛЬНИ  
КЮШТАН  
АДМИНИСТРАЦИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

«д/з» 12 2016г.

с. Ведено

№ 195

Об утверждении инструкции  
«О порядке рассмотрения обращений  
граждан в администрации Веденского  
муниципального района Чеченской Республики»

В целях исполнения Федеральных законов от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», № 59 –ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», №12-рз от 05.07.2006г. «О рассмотрении обращений граждан в Чеченской Республике», Федеральным законом №8-ФЗ от 09.02.2009г. «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»:

1. Утвердить инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Веденского муниципального района Чеченской Республики согласно приложению.
2. Разместить на официальном сайте администрации инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Веденского муниципального района.
3. Распоряжение вступает в силу со дня его официального подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управделами администрации района Гагаеву Х.Ш.

*Гагаеву Х.Ш.*

Глава администрации

*Н.В.Ахиядов*