



РЕСПУБЛИКÆ ЦÆГÆТ ИРЫСТОН-АЛАНИЙЫ СÆРГЪЛÆУУÆДЖЫ

БАРДЗЫРД

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ - АЛАНИЯ

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений,
запросов и организации приема граждан в
Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и
Правительства Республики Северная Осетия-Алания**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания.

2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Республики Северная Осетия-Алания от 7 мая 2007 года № 42-рг «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан».

Временно исполняющий обязанности
Главы Республики Северная Осетия – Алания

26 июля 2016 г.
№ 175-рг



В.Битаров

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема
граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и
Правительства Республики Северная Осетия-Алания

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления» в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан.

1.2. Инструкция устанавливает порядок организации работы с письменными, устными обращениями и обращениями в форме электронного документа граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также с запросами о деятельности государственных органов граждан, организаций, общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, организации и осуществления личного приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания (далее – Администрация).

1.3. Рассмотрение обращений и запросов граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, законами Республики Северная Осетия-Алания, иными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Методическое руководство работой с обращениями граждан и контроль за соблюдением настоящей Инструкции осуществляет Управление по работе с обращениями граждан Администрации (далее – Управление).

1.5. Основные термины и определения, используемые в работе с обращениями и запросами граждан, приведены в приложении 1 к Инструкции.

2. Порядок работы с обращениями и запросами граждан

2.1. Документационное обеспечение работы с обращениями и запросами граждан в Администрации ведется отдельно от других направлений документационного обеспечения в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел и возлагается на Управление.

2.2. Обращения и запросы граждан поступают в Администрацию на имя Главы Республики Северная Осетия-Алания, Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместителей Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, Руководителя Администрации и его заместителей.

2.3. Прием, первичная обработка и регистрация обращений и запросов, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив и на уничтожение осуществляются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

2.4. Порядок работы с письменными обращениями и запросами граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и первичная обработка;

регистрация;

предварительное рассмотрение и распределение;

рассмотрение обращений и запросов Главой Республики Северная Осетия-Алания, Председателем Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместителями Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, Руководителем Администрации и его заместителями;

рассмотрение обращений и запросов в структурных подразделениях Администрации;

прием и обработка ответов на обращения и запросы граждан;

контроль исполнения поручений по обращениям граждан;

формирование дел по обращениям граждан в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;

подготовка дел для передачи на хранение в архив Администрации и на уничтожение.

2.4.1. Прием и первичная обработка письменных обращений и запросов граждан

2.4.1.1. Прием и первичная обработка поступающих письменных обращений и запросов граждан производятся в Управлении.

2.4.1.2. Письменные обращения и запросы граждан поступают в Управление: по почтовой связи, телеграфу, телефону, в том числе по «телефону

доверия», «горячей линии», «прямой линии», факсу, электронной почте, по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе по каналам электронного обмена VipNet, доставляются фельдсвязью, передаются лично гражданами на приеме, изымаются из почтовых ящиков в «приемной граждан».

Письменные обращения, доставленные по каналам почтовой и фельдьегерской связи, поступают централизованно в Канцелярию Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания (далее - Канцелярия) и по мере поступления передаются по описи в Управление.

Телеграммы доставляются непосредственно в Управление и принимаются специалистами под роспись с проставлением даты и времени приема.

Обращения по каналам факсимильной связи принимаются на телефонные аппараты Управления, копируются и включаются в документооборот.

Обращения, поступающие в форме электронных сообщений на электронные адреса, распечатываются на бумажных носителях.

Прием обращений и запросов, поступивших на официальные сайты, осуществляется подразделением, выполняющим функции администрирования этих ресурсов. Оформленные в установленном порядке обращения и запросы передаются в Управление.

По телефону, в том числе по «телефону доверия», «горячей линии», «прямой линии», обращения поступают на телефонные номера Управления или специально выделенные для этих целей телефонные номера.

Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются специалистами Управления в ходе личного приема.

2.4.1.3. В соответствии со статьей 7 Федерального закона в письменном обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы, стоять его личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель может приложить к обращению соответствующие документы и материалы либо их копии. Формуляр письменного обращения приведен в приложении 2 к Инструкции.

2.4.1.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме. Формуляр обращения в электронном виде приведен в приложении 3 к Инструкции.

2.4.1.5. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества

принятых листов и телефона для справок по обращениям. Форма расписки приведена в приложении 4 к Инструкции. Отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.4.1.6. Выемка обращений и запросов граждан из почтовых ящиков «приемной граждан» производится специалистом Управления дважды в день.

2.4.1.7. Перед вскрытием почтового отправления специалист Управления проверяет целостность конверта (пакета, бандероли), правильность адресования и доставки.

Неправильно адресованные и оформленные тексты в письменной форме, ошибочно вложенные документы пересылаются по назначению или возвращаются отправителю.

Поступившие в Администрацию, но не адресованные Главе Республики Северная Осетия-Алания, Председателю Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместителям Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, Руководителю Администрации, его заместителям и должностным лицам структурных подразделений обращения и запросы считаются ошибочно направленными.

2.4.1.8. При вскрытии конверта (пакета, бандероли) проверяется наличие документов, включая приложения. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилось недостача упоминаемых автором или описью документов, повреждение документов или приложений к ним, об этом сообщается отправителю в устной или письменной форме в тот же день. В учетные формы вносятся соответствующие отметки.

2.4.1.9. Конверты сохраняются и прилагаются к документам в случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя и дату отправки. В этом случае конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения. В остальных случаях конверты уничтожаются.

2.4.1.10. К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Их необходимо скрепить вместе с обращением.

2.4.1.11. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться (образец письма приведен в приложении 5 к Инструкции). При последующем поступлении обращения, после устранения причин, препятствующих его рассмотрению, оно рассматривается как первичное в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.4.1.12. В случае отсутствия текста письма специалистом Управления подготавливается письмо о возврате документов заявителю с указанием на отсутствие в пакете документов текста заявления. Образец письма приведен в приложении 6 к Инструкции.

2.4.1.13. Поступившие оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение,

свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), а также денежные купюры, ценные бумаги и другие ценности к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются гражданину путем личного вручения под расписку или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

2.4.1.14. При работе с обращениями должны быть соблюдены правила безопасности. Все конверты подлежат вскрытию с соблюдением правил работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрения на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей. 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.), специалист должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику Управления. Работа с данным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

2.4.1.15. Конверты с пометкой «Лично» и «Конфиденциально» специалистами Управления не вскрываются. Они учитываются по реквизитам, указанным на конверте, вносятся в опись, после чего в закрытом виде передаются адресату.

2.4.1.16. Документы с пометкой о срочности доставки «Весьма срочно», «Срочно» передаются на регистрацию незамедлительно.

2.4.1.17. Обработка остальной корреспонденции осуществляется в день ее поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время.

2.4.2. Регистрация письменных обращений и запросов граждан

2.4.2.1. Целью регистрации является обеспечение учета, контроля и поиска документов. Суть регистрации - запись в регистрационно-контрольной карточке (далее – РКК) основных поисковых признаков документа и сведений о заявителе.

2.4.2.2. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения и запросы граждан.

2.4.2.3. Централизованный учет и регистрацию поступающих обращений и запросов ведет Управление.

2.4.2.4. Регистрация обращений и запросов граждан осуществляется в течение 3 дней с момента поступления.

В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными или праздничными днями.

2.4.2.5. Регистрация обращений и запросов граждан ежегодно начинается с номера один.

2.4.2.6. При регистрации используется система электронного

документооборота «Дело» (далее - СЭД «Дело»), обеспечивающая проверку обращений на повторность.

2.4.2.7. При регистрации в СЭД «Дело» для каждого обращения открывается РКК.

В открытой РКК обращению автоматически присваивается порядковый регистрационный номер в пределах календарного года и проставляется дата регистрации, которые являются свидетельством принятия Администрацией документа. С даты, зафиксированной в РКК, начинается исчисление срока исполнения документа.

2.4.2.8. При регистрации в РКК вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя в именительном падеже. После введения фамилии заявителя к регистрационному номеру прибавляется буквенный индекс, соответствующий первой букве фамилии заявителя. Например, регистрационный номер А-215 (где А - первая буква фамилии заявителя, 215 - порядковый учетный номер в пределах календарного года).

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрация производится не по автору сопроводительного письма, а по фамилии заявителя.

Если обращение или запрос подписаны двумя и более авторами, то в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. Учет производится по его фамилии. Общее число авторов указывается в аннотации к письму.

Обращение, поступившие от нескольких заявителей, от коллектива предприятия, учреждения, а также резолюция собрания или митинга считаются коллективными. В соответствующей ячейке РКК делается об этом отметка. Регистрационный номер таких обращений приобретает индекс «Кол-».

Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке. В учетных формах в качестве автора делается отметка «анонимное». При этом в регистрационном номере вместо первой буквы фамилии проставляется индекс «Ан-», далее следует порядковый учетный номер с начала года;

сведения о составе документа (по схеме 5/2+3, где 5 - общее количество листов обращения, 2 - количество листов самого заявления, 3 - количество листов приложений). В случае выявления при вскрытии конверта нескольких текстов от одного либо от разных авторов регистрации подлежит каждый текст в отдельности;

канал поступления;

сведения об адресате (Глава Республики Северная Осетия-Алания, Председатель Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместители Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, Руководитель Администрации, его заместители и должностные лица

структурных подразделений);

сведения о кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное).

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторное обращение получает очередной регистрационный номер. При этом в РКК указываются связки с предыдущими обращениями;

краткое содержание обращения (составляется аннотация на обращение, которая должна четко, кратко и конкретно отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, носить информативный характер и обосновывать адресность направления письма на рассмотрение);

определяется вид каждого обращения (предложение, заявление, жалоба);

проставляется код каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

если обращение переслано на рассмотрение, то указывается организация-автор сопроводительного письма, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма, фамилия подписавшего сопроводительное письмо должностного лица. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль».

2.4.2.9. Документы (письма) на официальном бланке подлежат регистрации в Управлении в случае, если к ним прилагаются личные заявления граждан. В данном случае в РКК указываются две фамилии - гражданина, по поводу которого обращаются, и руководителя учреждения, организации.

2.4.2.10. Письменные запросы граждан о предоставлении информации по вопросам деятельности Главы Республики Северная Осетия-Алания, Правительства Республики Северная Осетия-Алания и Администрации регистрируются так же, как и письменные обращения.

2.4.2.11. Запросы граждан, поступившие в устной форме, подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени их поступления. Содержание устного запроса вводится в РКК СЭД «Дело» специалистами Управления. При необходимости информация об устном запросе (в том числе его содержание) переносится на бумажный носитель. Далее работа с распечатанным устным запросом производится в порядке, установленном для запросов, поступивших в письменном виде.

2.4.2.12. Письменные обращения, принятые на личном приёме, подлежат регистрации в общем порядке.

2.4.2.13. В случае поступления нескольких обращений с одним сопроводительным письмом регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом сопроводительное письмо копируется для всех обращений.

2.4.2.14. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то осуществляется регистрация

только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

2.4.2.15. Письменные обращения, полученные должностными лицами минуя Управление, передаются в Управление для регистрации.

2.4.2.16. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и (или) видеозаписей, иных информационных файлов, регистрируются и учитываются в соответствии с Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу производится при изложении их сути в текстовой части.

2.4.2.17. Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией, не подлежат.

2.4.2.18. В учетных формах предусматривается графа "Примечание" для внесения дополнительных сведений об обращении.

2.4.2.19. На дополнительной стороне РКК в режиме редактирования указываются данные о том, в чьем ведении находится каждый из указанных в обращении вопросов (предмет ведения Российской Федерации, совместного ведения Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, вопрос местного значения, органа исполнительной власти, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего общественно значимые функции, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса).

2.4.2.20. Распечатывается РКК зарегистрированного обращения, а также РКК предыдущих обращений (если обращение повторное или неоднократное), которые приобщается к документу на бумажном носителе, после чего документ передается на предварительное рассмотрение и распределение.

2.4.2.21. Специалист, осуществляющий регистрацию обращения, в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа на бумажном носителе, зарегистрированного в СЭД "Дело", проставляет регистрационный штамп Управления, куда из РКК вписывается входящий номер и дата регистрации обращения.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы обращения, обеспечивающем его прочтение.

2.4.2.22. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.4.3. Предварительное рассмотрение и распределение обращений

2.4.3.1. В целях рационализации и сокращения сроков прохождения зарегистрированных обращений и запросов до исполнителя проводится их

предварительное рассмотрение и распределение на документы, адресованные должностным лицам, документы, направляемые непосредственно исполнителям, и документы, по которым могут быть приняты решения на данном этапе.

2.4.3.2. Предварительное рассмотрение и распределение осуществляет начальник Управления, в его отсутствие – начальник отдела по работе с письменными обращениями.

2.4.3.3. В ходе предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о направлении обращения на рассмотрение в государственные органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате обращения заявителю.

2.4.3.4. В ходе предварительного распределения в первую очередь выявляются обращения и запросы наиболее важные, которые в срочном порядке должны быть представлены должностным лицам или направлены на рассмотрение непосредственным исполнителям. Такими являются контрольные обращения и запросы, полученные из федеральных органов.

Затем выделяются обращения, поступившие на имя Главы Республики Северная Осетия-Алания, Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместителей Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, Руководителя Администрации и его заместителей, адресованные им по компетенции в соответствии с распределением обязанностей.

Из их числа выделяются документы, нуждающиеся в подборе дополнительных материалов (предыдущей переписки по повторным и неоднократным обращениям). Эти материалы подбираются специалистом Управления и приобщаются к поступившим обращениям.

Результаты предварительного рассмотрения и распределения документов согласовываются с заместителем Руководителя Администрации.

2.4.3.5. Все распределенные документы специалистом Управления раскладываются по папкам и передаются в соответствующие структурные подразделения для доклада должностным лицам под роспись в листе учета исходящей корреспонденции ответственных за прием документов в структурных подразделениях специалистов. Образец листа учета исходящей корреспонденции приведен в приложении 7 к Инструкции.

Одновременно в РКК каждого обращения вносится соответствующая информация о передаче обращений на рассмотрение должностным лицам.

2.4.3.6. Решение о направлении на рассмотрение исполнителям письменных обращений граждан, не адресованных должностным лицам, принимается заместителем Руководителя Администрации исходя из содержания обращений. По этим обращениям специалистами Управления готовятся

распечатки резолюций или сопроводительные письма за подписью заместителя Руководителя Администрации о направлении их для рассмотрения по компетенции в республиканские органы исполнительной власти, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления, другие учреждения и организации.

Если обращение направляется на рассмотрение с сопроводительным письмом, то в нем оговаривается порядок ответа автору обращения и Администрации.

Итоги распределения этой группы документов заносятся в СЭД «Дело».

2.4.3.7. В ходе предварительного распределения выявляются обращения, для которых статьей 11 Федерального закона предусмотрен отдельный порядок рассмотрения:

анонимные обращения;

обращения, в которых обжалуются вступившие в законную силу судебные решения;

обращения с вопросами, ответы на которые не могут быть даны без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

неоднократные обращения, по которым переписка может быть прекращена;

обращения, не поддающиеся прочтению;

обращения противоправного характера.

Порядок работы с ними определен в разделе 3 настоящей Инструкции.

2.4.4. Рассмотрение обращений должностными лицами

2.4.4.1. В ходе рассмотрения обращений должностные лица определяют порядок и сроки рассмотрения обращений и дают по каждому из них письменные указания исполнителям, которые фиксируют в резолюциях.

Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись должностного лица, дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях формы контроля и сроки исполнения.

Если проект резолюции предусматривает несколько поручений, то резолюция разбивается на пункты в соответствии с количеством поручений. При этом каждый пункт должен начинаться с указания исполнителей и определения исполнителя, ответственного за выполнение данного поручения.

2.4.4.2. Проекты резолюций и предложения по решению поставленных в обращениях вопросов с учетом их важности и срочности готовят специалисты структурных подразделений.

2.4.4.3. Обращения с проектами резолюций передаются должностному лицу на рассмотрение.

2.4.4.4. Должностное лицо должно рассматривать документы в день их поступления и в тот же день (в исключительных случаях - на следующий день) возвращать в структурное подразделение.

В случае если должностное лицо согласно с содержанием проекта резолюции по обращению, то он подписывается, если нет, то должностное лицо определяет исполнителя, формулирует четкие и конкретные поручения по исполнению документа и устанавливает сроки исполнения.

2.4.4.5. После рассмотрения документов Главой Республики Северная Осетия-Алания и Председателем Правительства Республики Северная Осетия-Алания сведения из резолюции (исполнитель, содержание поручения, срок исполнения) переносятся в СЭД «Дело» специалистами Управления.

После рассмотрения документов заместителями Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, Руководителем Администрации и заместителями Руководителя Администрации сведения из резолюции (исполнитель, содержание поручения, срок исполнения) переносятся в СЭД «Дело» специалистами соответствующего структурного подразделения, затем документы передаются в Управление для дальнейшей обработки.

Дальнейшая обработка включает в себя распечатку резолюций, тиражирование документов и отправку поручений с копией обращения и приложений к нему исполнителям.

2.4.4.6. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то ответственным исполнителем считается первый по списку или тот, кому поручен свод.

Всем соисполнителям направляются копии обращений. Соисполнители в течение половины срока, установленного для исполнения поручения, направляют в адрес ответственного исполнителя информацию в соответствии со своей компетенцией. Ответственный исполнитель согласно резолюции должностного лица на основании представленной соисполнителями информации готовит обобщенный ответ заявителю и автору резолюции. При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации несут все исполнители, указанные в поручении.

2.4.4.7. Если в резолюции есть указание о постановке документа на контроль, то на самом документе и в РКК делаются соответствующие отметки.

2.4.4.8. Рассылка обращений с поручениями осуществляется Управлением в день получения документа через курьеров или почтой через Канцелярию. Одновременно заявителю направляется уведомление с информацией о регистрационных реквизитах и исполнителях поручений по его обращению. Образцы уведомлений приведены в приложениях 8 и 9 к Инструкции.

2.4.5. Рассмотрение обращений в структурном подразделении

2.4.5.1. Поступившие в структурные подразделения обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение срока, установленного автором

поручения в пределах установленного законодательством 30-дневного срока со дня регистрации.

2.4.5.2. Документы с резолюциями, содержащими пометки «Весьма срочно», «Срочно» и «Оперативно», рассматриваются в структурном подразделении в сроки соответственно 5, 7 и 10 дней.

2.4.5.3. Ответственность за своевременное и качественное исполнение поручений по обращениям граждан в структурных подразделениях несут их руководители или лица, замещающие их в установленном порядке.

2.4.5.4. Руководители структурных подразделений рассматривают документы в следующем порядке:

документы, поступившие с 10.00 до 18.00 текущего рабочего дня, рассматриваются по мере их поступления;

документы, поступившие в структурное подразделение после 18.00, рассматриваются до 10.00 следующего рабочего дня.

2.4.5.5. Руководитель структурного подразделения дает указания исполнителям по организации и срокам исполнения документов, оформляя эти указания на бланке установленной формы (бланке резолюции). Указания руководителя структурного подразделения, сведения об исполнителях и установленных сроках исполнения документов вносятся в РКК специалистом структурного подразделения, после чего копии документов передаются исполнителю в соответствии с указаниями руководителя структурного подразделения.

2.4.5.6. В структурном подразделении могут быть приняты следующие решения по рассмотрению обращения:

а) рассмотреть обращение:

с направлением ответа заявителю;

с продлением срока его рассмотрения и направлением в соответствующий государственный орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением в соответствии с продленными сроками, но не более чем на 60 дней со дня регистрации, ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов, чтобы избежать направления обращения в иные государственные органы, в том числе в которых оно ранее рассматривалось и решение которых обжалует заявитель;

б) направить обращение на рассмотрение:

в государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

в государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения заявителя, с уведомлением об этом заявителя;

в) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, направив в

надзорный или контрольный орган запрос о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя.

2.4.5.7. Специалист структурного подразделения, которому поручается рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, в том числе с обследованием на дому;

уточняет при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просит представить отсутствующие документы (по телефону, при наличии в обращении сведений об абонентском номере, или приглашает его на личную беседу письменным извещением). В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов;

в случае необходимости запрашивает, 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;

проводит проверку по указанным в обращении фактам, при необходимости лично встречается с гражданином, направившим обращение;

осуществляет контроль сроков поступления запрашиваемой информации;

делает напоминания соисполнителям о сроках исполнения поручения;

вносит предложения по оказанию возможной помощи заявителю;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

дает письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

разъясняет порядок обжалования принятого по обращению решения.

2.4.5.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», исполнителем оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод о возможности ее принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в практической деятельности и при обобщении правоприменительной практики. О результатах рассмотрения предложения гражданину направляется ответ.

2.4.5.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», в случае наличия достаточных оснований для положительного решения вопроса принимаются соответствующие меры. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или причинах отказа в ее удовлетворении.

2.4.5.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», исполнителем проверяется обоснованность каждого довода гражданина. По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий), а также при необходимости порядок обжалования принятого решения.

2.4.5.11. Если по сведениям, изложенным в жалобе, исполнителем проводилась проверка, то после ее завершения для обобщения результатов составляется мотивированное заключение о результатах проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений или указанием на отсутствие таковых, делаются выводы и предложения.

Заключение составляется в произвольной форме и должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также выводы по итогам проверки, в том числе решение о списании материалов в дело. Заключение подписывается лицом, производившим проверку, и утверждается руководителем структурного подразделения Администрации.

Заключение не составляется в случае, если заявитель обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Если в ходе проверки по обращению выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности, злоупотребления должностных лиц служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы, в заключении указываются меры, принятые к виновным лицам. Документы о принятии таких мер либо их копии обязательно прилагаются к материалам проверки.

2.4.5.12. Запрос, направляемый исполнителем поручения по обращению, должен содержать сведения об обращении, по которому запрашивается информация, суть вопроса, для разрешения которого необходима информация. (образец запроса приведен в приложении 10 к Инструкции).

Запросы составляются в трех экземплярах: один направляется адресату, второй – автору обращения, третий помещается в дело.

Автору обращения может быть направлено только письмо-уведомление о направлении запросов в другие государственные органы, учреждения и организации для принятия решения по его обращению. Это обязательно, если в установленный срок ответить ему не представляется возможным (ожидание ответа на запрос).

Установленный законом срок, в течение которого предоставляется информацию по запросу, - не более 15 дней.

2.4.5.13. При поступлении в установленном порядке запроса из другого государственного органа или от должностного лица, рассматривающего обращение, в течение 15 дней готовятся и предоставляются в указанный государственный орган или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и

материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация.

2.4.5.14. В случае если предоставление запрашиваемой информации в указанный срок невозможно, в течение семи дней со дня регистрации запроса пользователь информации уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока ответа на запрос.

2.4.5.15. Информация по запросу может предоставляться в устной и письменной форме, в том числе в виде электронного документа.

Форма предоставления информации, как правило, соответствует форме запроса, при этом:

в устной форме информация предоставляется или непосредственно во время приема, или по телефонам справочных служб, или уполномоченным на это должностным лицом;

в письменном виде информация предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, или в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении запрашиваемой информации;

в электронном виде информация предоставляется в случае, если автор запроса указал только электронный адрес.

2.4.5.16. В случае если запрашиваемая информация о деятельности государственного органа опубликована в средствах массовой информации или размещена на официальном сайте в сети «Интернет», в ответе на запрос допускается ограничиваться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором эта информация размещена.

2.4.5.17. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к запрашиваемой информации ограничен.

2.4.5.18. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

2.4.5.19. Ответ на запрос подлежит обязательной регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией для исходящей служебной корреспонденции.

2.4.5.20. По запросам информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, проведении анализа деятельности государственного органа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

2.4.5.21. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

2.4.5.22. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.5.23. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

2.4.5.24. Передача письменных обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется на основании поручения, указанного в резолюции должностного лица, через Управление.

Оформление переадресации осуществляется специалистами соответствующих структурных подразделений.

2.4.5.25. Документы, поступившие из других организаций непосредственно в структурное подразделение (незарегистрированные), в обязательном порядке направляются для регистрации в Управление.

2.4.5.26. Все специалисты, 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.

При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование.

2.4.5.27. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.). В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому специалисту, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан специалисту, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

При ликвидации или реорганизации структурного подразделения лицо, ответственное за делопроизводство по обращениям граждан данного структурного подразделения, в период проведения ликвидационных мероприятий передает все имеющиеся на исполнении обращения в Управление либо в другое структурное подразделение по указанию руководителя Администрации.

2.4.6. Требования к оформлению ответов на обращения

2.4.6.1. Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю в форме ответа.

2.4.6.2. Ответы заявителям могут даваться в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме.

2.4.6.3. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным должностным лицом в резолюции.

2.4.6.4. Ответ на обращение должен быть своевременным, достоверным, обоснованным и исчерпывающим, содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, ясным по содержанию и соответствующим действующему законодательству, содержать юридически обоснованную и мотивированную информацию по каждому изложенному в нем доводу и ссылки на нормативные правовые акты с приведением содержания нормативных положений, послуживших основанием для принятия решения.

2.4.6.5. Ответы на обращения заявителям и авторам сопроводительных писем (при необходимости) в письменной форме оформляются на официальном бланке за подписью должностного лица, на чье имя поступило обращение, либо Руководителя Администрации, либо заместителя Руководителя Администрации.

2.4.6.6. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур и должен содержать три части:

- вводная;
- основная часть;
- заключительная.

Во вводной части указываются основные реквизиты обращения гражданина: инициалы имени, отчества и фамилия заявителя, почтовый адрес (в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи), уважительная формула обращения к заявителю (при наличии данных об имени и отчестве), ссылка на регистрационный номер и дату обращения, краткое содержание вопросов, поставленных в обращении.

В основной части должно быть указано, откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено, какие конкретные меры приняты по каждому затронутому вопросу обращения, данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указываются причины, по которым она не может быть удовлетворена.

В случае невозможности исполнения обращения в указанные сроки или неисполнения отдельных вопросов обращения в ответе оформляется заключительная часть, в которой дается гарантия исполнения и указываются конкретные сроки исполнения, исполнители заданий и их контактные телефоны.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

В ответе автору сопроводительного письма по контрольному обращению гражданина должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

На коллективное обращение ответ дается в адрес гражданина, чей адрес указан для направления ответа и по фамилии которого оно зарегистрировано. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

Если в коллективном обращении указаны адреса всех граждан, подписавших его, то ответ дается каждому из них.

В случае отказа заявителю в удовлетворении изложенных в обращении просьб ответ должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, указываются мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство и решения компетентных органов. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения или обращения в суд, если это предусмотрено законом.

На повторное обращение (запрос) гражданина по вопросу, на который ему был дан ответ, и с момента направления ответа ситуация не изменилась, исполнитель вправе продублировать заявителю ответ на его предыдущее обращение. Образец сопроводительного письма к ответу приведен в приложении 11 к Инструкции.

2.4.6.7. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения основного обращения заявителю дается единый ответ.

Если дубликат поступил после окончания рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

2.4.6.8. Ответы на контрольные обращения и запросы в федеральные органы готовят специалисты структурных подразделений Администрации. При этом ответы на обращения, поручения по которым даны Главой Республики Северная Осетия-Алания и Председателем Правительства Республики Северная Осетия-Алания, а также Руководителем Администрации и его заместителями, готовят специалисты Управления, на обращения, поручения по которым даны заместителями Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, – специалисты соответствующих структурных подразделений.

На контрольные обращения и запросы, поступившие из федеральных органов и направленные на рассмотрение заместителем Руководителя Администрации, ответы готовят специалисты Управления. Оформляются эти ответы на официальных бланках за подписью Руководителя Администрации либо заместителя Руководителя Администрации.

При этом если запрос поступил в отношении гражданина, направившего повторное или многократное обращение, то в ответе на него используется информация, содержащаяся в ответах исполнителей на предыдущие обращения заявителя по тому же вопросу, и прилагаются ранее данные заявителю ответы, без направления обращения на рассмотрение в соответствующие органы.

Если же контрольный запрос первичный (в базе данных не зарегистрированы обращения данного заявителя по данному вопросу), то он направляется по компетенции для рассмотрения и представления информации в течение 10 дней.

При этом, если контрольный запрос федерального органа не может быть исполнен своевременно, специалист Управления или структурного подразделения Администрации готовит и направляет в федеральный орган промежуточный ответ с информацией о том, в какие государственные органы и органы местного самоуправления направлены запросы для получения необходимой для подготовки ответа информации и когда будет представлен окончательный ответ.

Ответы заявителям по контрольным запросам не направляются.

2.4.6.9. В ответах на обращения граждан указываются данные об исполнителе: фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона (в левом нижнем углу последней страницы ответа либо на обороте последней страницы ответа).

2.4.6.10. Ответ на обращение готовится исполнителем строго по резолюции должностного лица, рассмотревшего обращение, визируется руководителем

структурного подразделения (или лицом его замещающим), которому было поручено рассмотрение обращения гражданина и заместителем руководителя, курирующим структурное подразделение, являющееся исполнителем.

2.4.6.11. Перед передачей ответов заявителям на подпись руководству специалист, ответственный за делопроизводство в структурном подразделении, либо руководитель структурного подразделения проверяет правильность оформления ответа, наличие и соответствие приложений, указанных в ответе, правильность указания адреса, фамилии и инициалов корреспондента, ссылки на инициативный документ и других реквизитов. В ответах не допускается взаимоисключающая по содержанию информация, формальный подход к решению поставленных вопросов, отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков, отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

2.4.6.12. Ответы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки. По одобренным ответам в СЭД «Дело» вносятся сведения о результатах разрешения, которые должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.4.6.13. Проект ответа вместе с необходимыми материалами представляются должностному лицу или руководителю структурного подразделения не позднее 3 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, за исключением обращений, срок рассмотрения которых составляет менее пяти рабочих дней.

2.4.6.14. В случае устного ответа заявителю исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, 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), которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В СЭД «Дело» делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.4.6.15. После визирования руководителем структурного подразделения и подписания должностным лицом ответа заявителю и автору сопроводительного письма, справки или служебной записки они передается в Управление для регистрации и отправки.

2.4.6.16. Ответы на обращения граждан из республиканских органов власти, территориальных органов федеральных органов власти, органов местного самоуправления, учреждений и организаций поступают в Управление по каналам почтовой и факсимильной связи или доставляются нарочно курьерами.

2.4.6.17. Специалист Управления, ответственный за прием и обработку ответов, справок и служебных записок, проверяет:

правильность оформления документа;

наличие всех необходимых реквизитов документа, в том числе ссылки на регистрационный номер и дату обращения;

соответствие подписи должностного лица указанному в резолюции;
наличие информации по всем поставленным в обращении вопросам;
исполнение всех поручений, указанных в резолюции;
правильность обработки ответа и внесения данных в СЭД «Дело».

2.4.6.18. Ответы, справки и служебные записки, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются на доработку без продления срока исполнения.

2.4.6.19. Если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ должен быть подписан этим должностным лицом (или лицом, замещающим его в установленном порядке).

2.4.6.20. Если в поручении должностного лица указано несколько исполнителей и отсутствует пометка «В части касающейся», то все соисполнители по результатам рассмотрения обращения представляют информацию ответственному исполнителю (которому поручен свод, либо указанному в резолюции первым), который готовит, подписывает и направляет обобщенный ответ автору поручения и заявителю.

Если же в резолюции имеется пометка «В части касающейся», то каждый исполнитель рассматривает обращение только в части, его касающейся, ответ направляет напрямую должностному лицу, давшему поручение об исполнении.

Заявителю в данном случае готовит и направляет ответ специалист Управления или соответствующего структурного подразделения по поручению должностного лица, рассматривавшего обращение.

Заявитель должен получить один ответ, содержащий информацию по всем поставленным им в обращении вопросам.

2.4.6.21. В случае если в поручении по рассмотрению обращения запрашиваются предложения, то ответ должен содержать конкретные предложения по решению указанных в обращении вопросов. При этом ответ заявителю дается только после рассмотрения представленных предложений соответствующим должностным лицом.

2.4.6.22. Принятые от исполнителей ответы регистрируются специалистом Управления в СЭД «Дело». Одновременно на титульной стороне первой страницы ответа на бумажном носителе проставляется регистрационный штамп Управления, куда вносится регистрационный номер документа и дата регистрации.

2.4.6.23. Зарегистрированные и приобщенные к обращениям ответы передаются в структурные подразделения Администрации для доклада соответствующему должностному лицу с целью списания в дело или получения дальнейших указаний по рассмотрению обращения.

Основанием для снятия с контроля и списания «в дело» обращений граждан, по которым Главой Республики Северная Осетия-Алания (Председателем Правительства Республики Северная Осетия-Алания) было дано Председателю Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместителям Председателя Правительства Республики Северная Осетия-

Алания, Руководителю Администрации или его заместителям контрольное поручение либо поручение с условием проинформировать (доложить) о результатах рассмотрения является служебная записка, подготовленная сотрудниками структурного подразделения и подписанная соответствующим должностным лицом (при необходимости с визами должностных лиц, участвовавших в исполнении поручения).

2.4.6.24. Решение должностного лица о списании обращения «в дело» фиксируется на бланке резолюции, прикрепляется к подлиннику обращения (карточке личного приема) и содержит слова: «В дело», подписывается должностным лицом собственноручно с проставлением даты. После этого документы передаются в Управление для хранения в установленном порядке и использования в справочных целях.

2.4.6.25. Контроль за правильностью списания обращения «в дело» осуществляет специалист Управления.

Отправка исходящих ответов осуществляется в день регистрации. Вторые экземпляры или проекты ответов вкладываются в дела для хранения и использования в справочных целях.

2.4.6.26. Ответ на обращение, поступившее в электронной форме, после регистрации в Управлении отправляется заявителю в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по указанному в обращении адресу электронной почты с распечаткой подтверждения отправки ответа. В последнем случае оригинал ответа приобщается к материалам по обращению.

2.4.6.27. Отправление ответов без регистрации в Управлении не допускается.

2.4.6.28. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, если указанный ответ им не был получен по не зависящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии ответа осуществляется начальником Управления по согласованию с должностным лицом, рассматривавшим обращение.

2.4.6.29. Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии служебных документов, вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.1. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, и оно может быть списано «в дело» без направления на рассмотрение.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2. На письменное обращение по вопросу, по которому имеется вступившее в законную силу судебное решение, заявителю направляется ответ о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом письменные обращения подлежат возврату автору обращения.

В случае если обращение лица (группы лиц) по вопросам, находящимся в производстве суда, или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.3. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Образец ответа приведен в приложении 12 к Инструкции.

Если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, обращение списывается в дело без направления ответа заявителю.

3.4. На письменное обращение, не имеющее смыслового содержания или конкретно выраженной просьбы, заявителю сообщается об оставлении обращения без рассмотрения или принятии информации к сведению. Образец ответа приведен в приложении 13 к Инструкции.

3.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.6. 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, должностным лицом либо

начальником Управления на основании заключения, подготовленного Управлением или иным структурным подразделением Администрации, может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Образец заключения приведен в приложении 14 к Инструкции. Заключение структурного подразделения с резолюцией должностного лица, принявшего решение о прекращении переписки, направляется в Управление и приобщается к делу.

О принятом решении автор обращения уведомляется в письменном виде. Образец письма заявителю приведен в приложении 15 к Инструкции.

До принятия решения заявитель может быть предупрежден письменно о возможном прекращении с ним переписки по указанному вопросу. Образец письма приведен в приложении 16 к Инструкции.

На последующие обращения того же гражданина по тому же вопросу ему направляются напоминания о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки. Образец соответствующего письма приведен в приложении 17 к Инструкции.

Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.7. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть:

оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с направлением заявителю ответа о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

рассмотрено с направлением заявителю ответа по существу поставленных в нем вопросов и с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

направлено на рассмотрение по компетенции с уведомлением заявителя об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

дополнительно направлено:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых

обжалуется. Если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору обращения с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. В соответствии со ст. 12 Федерального закона ответ гражданину на обращение должен быть дан в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения, если обращение поступило с сопроводительным письмом, то от даты регистрации сопроводительного письма его автором.

4.2. Конкретные сроки исполнения обращений могут определяться в зависимости от сложности поставленных в них вопросов в пределах, установленных Федеральным законом.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления в другой государственный орган или должностному лицу запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, принятия других мер срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В таких случаях максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

4.4. Для продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее 3 дней до истечения установленного срока представляет письменную просьбу на имя должностного лица, давшего поручение по рассмотрению обращения, с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае если просьба о продлении срока рассмотрения обращения удовлетворена, исполнитель уведомляет об этом решении автора обращения и специалиста, ответственного за контроль по обращениям граждан. Образец уведомления заявителю приведен в приложении 18 к Инструкции.

В случае направления запросов по обращению гражданину направляется информация о продлении срока рассмотрения обращения и о том, в какие государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения или

организации направлены запросы по его обращению (возможно приложение копий запросов). Образец письма приведен в приложении 19 к Инструкции.

4.5. Сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией, исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.6. Окончанием срока исполнения обращения или запроса считается дата направления письменного ответа заявителю и должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения, в необходимых случаях автору сопроводительного письма (на контрольные обращения, поступившие из органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных органов и организаций).

4.7. В случае продления срока рассмотрения обращения в учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о его продлении.

4.8. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки, рассматриваются в порядке и сроки, установленные должностным лицом.

4.9. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема гражданина.

4.10. Проекты ответов на обращения граждан представляются на подпись должностным лицам, давшим поручения по рассмотрению, за 3 дня до истечения установленного для рассмотрения обращения срока.

4.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.12. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются им по принадлежности с уведомлением о переадресации заявителя.

4.13. Электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, подлежат распечатке на бумажном носителе и направлению в течение 7 дней со дня регистрации в государственные органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом авторов обращений в письменной или электронной форме.

4.14. В случае если в резолюции должностного лица определено несколько исполнителей, то в течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока

представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

4.15. Обращения заявителей, поступившие из федеральных органов с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами, или в сроки, установленные должностным лицом, давшим поручение по рассмотрению обращений. Если контролирующим органом и должностным лицом срок не указан, то обращения рассматриваются в течение 25 дней со дня регистрации в федеральном органе. Оставшиеся 5 дней даются для подготовки ответов в федеральные органы специалистами Управления или соответствующего структурного подразделения.

4.16. Контрольные запросы, поступившие из федеральных органов, рассматривающих обращение гражданина, с просьбой о предоставлении в течение 15 дней документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, исполняются в указанный срок, считая от даты регистрации запроса в федеральном органе.

Поручения по ним даются в виде запроса с пометкой «Срочно» или «Оперативно». Такие поручения должны быть исполнены в течение 7-10 дней. Остальной период до истечения срока предназначен для подготовки ответа специалистами Управления или соответствующего структурного подразделения и отправки.

4.17. Сроки рассмотрения обращений и запросов, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, продлению не подлежат.

5. Контроль за рассмотрением обращений граждан

5.1. Весь процесс рассмотрения обращений и запросов граждан подлежит контролю. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

5.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.4. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

введение информации о сроках исполнения обращений в соответствии с резолюциями должностных лиц, давших поручения, в электронную базу данных обращений граждан, отслеживание сроков, еженедельное информирование исполнителей о сроках исполнения обращений граждан;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

систематический анализ соблюдения сроков разрешения устных и письменных обращений, доведение информации до руководства;

изучение и анализ причин нарушения сроков исполнения обращений;

организацию методической помощи, индивидуальной работы с исполнителями, выработку управленческих решений, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан;

обобщение и анализ результатов исполнения поручений по обращениям граждан;

контроль за качеством и своевременностью направления ответов заявителям;

снятие обращений с контроля.

5.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

5.6. Основаниями для постановки обращений на контроль могут служить:

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

поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан);

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

наличие поручений, данных во время личного прием;

наличие обращений, по которым были даны поручения Главой Республики Северная Осетия-Алания, Председателем Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместителями Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания или Руководителем Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, с требованием доложить о результатах рассмотрения;

поступление поручений из федеральных органов по рассмотрению обращений граждан с просьбой сообщить результаты рассмотрения;

обстоятельство, когда для полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов, должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

5.7. Контроль может осуществляться и в случаях, когда после полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов (за исключением судов, органов прокуратуры и органов предварительного следствия).

5.8. Решение о постановке обращений на особый контроль может быть принято должностным лицом либо лицом, исполняющим его обязанности в установленном порядке.

5.9. Поручения (запросы) федеральных органов по рассмотрению обращений граждан, требующих сообщить результаты рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.10. В РКК обращений, поставленных на контроль, делается соответствующая отметка, а на бумажном носителе в правой верхней части первой страницы документа проставляется штамп «КОНТРОЛЬ».

5.11. Все движение контролируемого документа, передача его от исполнителя к исполнителю отмечается в РКК с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

5.12. Обеспечение контроля за исполнением поручений по обращениям граждан возлагается на Управление, которое осуществляет централизованный контроль за качеством и своевременностью исполнения всех обращений, поступивших на рассмотрение, и особый контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших из других государственных органов с контролем исполнения.

5.13. Для организации контроля за исполнением обращений граждан используется СЭД «Дело», которая обеспечивает получение оперативных данных о ходе исполнения документов до истечения срока исполнения, что позволяет осуществлять предупредительный контроль.

5.14. В рамках предупредительного контроля Управление с установленной периодичностью направляет исполнителям напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех, срок рассмотрения которых уже истек, и информирует руководство о ходе рассмотрения обращений граждан.

Напоминания могут составляться с любой запрограммированной периодичностью, кроме того, в случае необходимости программа может обобщить и проанализировать за определенный период времени работу отдельных исполнителей и структурных подразделений по исполнению обращений граждан.

5.15. В структурных подразделениях, определенных в качестве ответственных исполнителей, контроль осуществляется руководителями или

специально уполномоченными специалистами, которые регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков рассмотрения обращений граждан, осуществляют контроль за качеством рассмотрения обращений по существу и соответствия ответов на обращения установленным требованиям, принимают меры по устранению выявленных нарушений.

5.16. Структурные подразделения несут ответственность за рассмотрение обращения и выполнение поручения до тех пор, пока обращение или поручение должностного лица не снято с контроля.

5.17. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений.

5.18. Контроль за полнотой и качеством исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проверки производится анализ исполнения документов и в случае существенного отставания, задержки исполнения делается доклад Руководителю Администрации для принятия экстренных мер, о результатах исполнения документов сообщается на оперативных совещаниях руководства.

5.19. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения. Распоряжение о снятии с контроля дает лицо, давшее по данному документу поручение.

5.20. Основанием для снятия с контроля поручения по рассмотрению обращения гражданина может служить:

направление компетентным государственным органом, должностным лицом ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

поступление ответа из государственного органа, от должностного лица по существу обращения, поставленного на контроль;

поступление из соответствующих государственных органов справки о фактических обстоятельствах дела;

представление ответственным исполнителем копии ответа заявителю и при необходимости - контролирующему органу;

представление исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина, с направлением письменного ответа заявителю;

переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов В этом случае исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа заявителю;

представление ответственным исполнителем копии сопроводительного письма о направлении обращения в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

5.21. Обращение, поступившее из федерального органа с контролем исполнения, считается исполненными и снимается с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителю и контролирующему органу.

5.22. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В этом случае обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

5.23. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

5.24. При необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям исполнитель готовит проект служебной записки с обоснованием причин продления срока. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только должностным лицом, его установившим.

5.25. Сведения об изменении сроков исполнения поручений по обращениям граждан направляются в Управление немедленно после принятия решения.

5.26. Обращения и поручения должностного лица, не снятые с контроля в установленные сроки, считаются невыполненными.

6. Порядок организации и проведения личного приема граждан

6.1. Глава Республики Северная Осетия-Алания осуществляет личный прием граждан в соответствии с графиком.

6.2. Председатель Правительства Республики Северная Осетия-Алания и заместители Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком, утверждаемым Председателем Правительства Республики Северная Осетия-Алания.

6.3. Организацию личного приема граждан, проводимого Главой Республики Северная Осетия-Алания, Председателем Правительства Республики Северная Осетия-Алания и заместителями Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания, осуществляют соответствующие структурные подразделения Администрации во взаимодействии с Управлением.

6.4. Запись на прием к Главе Республики Северная Осетия-Алания, Председателю Правительства Республики Северная Осетия-Алания и заместителям Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания и формирование списка записавшихся на прием осуществляет Управление совместно с соответствующим структурным подразделением Администрации.

6.5. До записи на прием специалисты Управления консультирует граждан по всем вопросам, касающимся организации и проведения приема граждан. При этом они вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

При необходимости к консультации может быть привлечен специалист соответствующего структурного подразделения Администрации.

6.6. Управление или специалист иного структурного подразделения Администрации, ответственный за организацию личного приема:

- осуществляет формирование графика приема, размещение его в доступном для посетителей месте (на входе в «приемную граждан», на информационном стенде) и на официальном сайте Администрации;

- ведет предварительную запись граждан (по телефону или по письменному заявлению) на личный прием;

- направляет заявителю уведомление о записи его на прием к должностному лицу (образец письма приведен в приложении 20 к Инструкции);

- осуществляет доведение информации о месте, дате и времени личного приема до сведения граждан;

- уточняет мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;

- готовит поручения для руководителей структурных подразделений на подготовку информации к личному приему;

- осуществляет сбор необходимой информации по обращениям граждан, записавшихся на личный прием;

- знакомится с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

- при необходимости дает разъяснения, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа;

- организует работу по документационному обеспечению приема;

- организует работу с письменными заявлениями, поступившими во время приема;

- формирует список граждан, записавшихся на личный прием;

- не позднее чем за 5 дней до проведения приема:

- выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;

- направляет письменное уведомление заявителю о дате и времени проведения личного приема;

готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям;

при необходимости готовит письменные запросы за подписью Руководителя Администрации или его заместителей, о предоставлении дополнительной информации и справочных материалов по существу устного обращения;

в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан;

в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина в письменной или электронной форме, в которую заносит дату и время приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес регистрации, адрес фактического проживания (для направления письменного ответа), номер телефона (при наличии), краткое содержание устного обращения, фамилию, инициалы должностного лица, осуществляющего прием, сведения о результатах приема, фамилию, инициалы, должность лица, внесшего сведения в карточку личного приема.

6.7. Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в карточку личного приема гражданина, должны быть конкретными и носить информативный характер.

6.8. В карточке личного приема гражданина должна быть предусмотрена графа "Примечание" для внесения при необходимости дополнительных сведений, имеющих принципиальное значение. Образцы карточек личного приема приведены в приложениях 21 и 22 к Инструкции.

6.9. Список граждан, записанных на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их разрешения и все подготовленные материалы руководителем структурного подразделения, к компетенции которого относится рассматриваемый вопрос, не позднее 10.00 часов дня, предшествующего дню личного приема, докладываются соответствующим должностным лицам для согласования.

6.10. Должностное лицо при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к нему на личный прием вправе отказать заявителю в приеме, если его обращения по данному вопросу ранее рассматривались и ему давались необходимые разъяснения, а также делегировать полномочия по приему граждан заместителям, должностным лицам, в компетенцию которых входят поставленные заявителем вопросы.

6.11. Заявители приглашаются на прием в порядке очередности согласно списку предварительной записи.

6.12. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.13. Прием инвалидов, пенсионеров, иногородних граждан и граждан с малолетними детьми производится вне очереди. Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не должно превышать 30 минут.

6.14. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван специалист охраны.

6.16. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

6.17. На личном приеме заявитель имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

6.18. Должностное лицо в ходе приема гражданина вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

дать разъяснения по существу вопроса, с которым обратился гражданин;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

направить поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный государственный орган. Образец письма приведен в приложении 23 к Инструкции.

6.19. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо, осуществляющее прием, может дать гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке приема.

6.20. В случае необходимости при ведении приема могут быть приглашены специалисты структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

6.21. Если поставленные посетителем в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, ему может быть предложено оформить письменное заявление, при этом разъясняются причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, а также порядок и сроки его рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить суть своего обращения, ему оказывается необходимая помощь.

6.22. По окончании приема должностное лицо, осуществляющее прием, уведомляет заявителя, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

В таком случае после окончания приема даются поручения соответствующим государственным органам, структурным подразделениям или конкретным специалистам Администрации по решению поставленных вопросов.

6.23. Письменный ответ на обращение гражданина, полученное по итогам приема по личным вопросам, готовится структурным подразделением, на исполнении у которого оно находится, и подписывается должностным лицом, проводившим прием граждан по личным вопросам.

6.24. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:

ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

6.25. В случае отсутствия должностного лица, назначенного для приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер, гражданину предлагается прием другим должностным лицом. В случае несогласия гражданина время приема переносится, но не более чем на три последующих рабочих дня без изменения графика приема (за исключением случаев командировки, болезни и отпуска должностных лиц, назначенных для приема).

6.26. Личный прием граждан специалистами Управления осуществляется в «приемной граждан» Администрации в соответствии с Положением об Управлении и должностными регламентами специалистов Управления.

Личный прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очередности обращения.

6.27. Учет граждан, обратившихся на личный прием, ведется в «Журнале личного приема» установленной формы в электронном виде. (Образец журнала приведен в приложении 24 к Инструкции).

6.28. Во время личного приема специалисты Управления принимают возможные меры по решению поставленного гражданином вопроса или дают необходимые разъяснения, предоставляют информацию о порядке обращения к должностным лицам, их компетенции, ходе и результатах рассмотрения обращений.

6.29. После проведения личного приема граждан должностными лицами карточки личного приема и документы к ним, а также письменные обращения, полученные или оформленные в ходе личного приема гражданина, с поручением лица, осуществлявшего прием граждан, передаются специалисту Управления, ответственному за регистрацию обращений.

Указанное поручение регистрируется как первичное. При регистрации на бумажном носителе на первом листе принятого или оформленного в ходе приема письменного обращения ставится штамп «С личного приема». В СЭД «Дело» такое обращение относится к группе документов «С личного приема».

6.30. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

регистрирует в СЭД «Дело» письменные обращения и карточки личного приема;

оформляет перечень поручений должностного лица, данных по результатам личного приема;

направляет оформленные поручения, данные в ходе личного приема, для исполнения и подготовки ответов в соответствующие государственные органы или структурные подразделения Администрации под роспись.

6.31. Карточки личного приема и документы к ним, а также рассмотренные письменные обращения, полученные или оформленные в ходе личного приема, после списания «в дело» снимаются с контроля, о чем делается отметка в карточке личного приема, формируются в установленном порядке в дела и хранятся в течение пяти лет.

По окончании календарного года журнал личного приема граждан, ведущийся в электронном виде, распечатывается, сшивается, скрепляется печатью и хранится в Управлении 5 лет.

7. Работа с устными обращениями граждан

7.1. Устное обращение гражданин может выразить при личном приеме. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

Если же устное обращение требует дополнительной проработки, то заявителю сообщается о том, что на свое устное обращение он получит письменный ответ в установленный законодательством срок.

7.2. Устные обращения граждан могут поступать и по телефону, в том числе по «телефону доверия», «горячей линии», «прямой линии». Обращение гражданина по телефону фиксируется в соответствующем журнале Управления или в карточке приема устного обращения и принимается к рассмотрению при условии сообщения гражданином следующих данных:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес регистрации и проживания либо номер телефона;
- содержание обращения;
- иная справочная информация.

7.3. По телефонным обращениям справочного характера заявителям безотлагательно предоставляется необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов.

7.4. При необходимости для оперативного решения поставленных гражданином вопросов по телефону и принятия мер специалисты обращаются в соответствующие структурные подразделения или государственные органы за получением необходимой информации.

О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщается по телефону.

7.5. Телефонные обращения граждан по сложным вопросам, требующим дополнительной проверки и принятия необходимых мер, регистрируются в день их поступления. Информация, полученная в составе обращений и внесенная в карточку приема устного обращения, в установленном порядке вносится в РКК, распечатывается и с резолюцией должностного лица направляется по

принадлежности в государственный орган или структурное подразделение Администрации для решения поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

8. Консультативная и информационно-справочная работа с обращениями граждан

8.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8.2. Консультативную и информационно-справочную работу по обращениям граждан ведут специалисты Управления. Порядок ее ведения устанавливается начальником Управления.

8.3. Консультации и информирование о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется следующими способами:

при личном общении;

с использованием телефонной связи;

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети «Интернет»).

8.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Управления информируют обратившихся граждан о порядке рассмотрения обращений граждан. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

8.5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведён) другому специалисту или же обратившемуся гражданину может быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8.6. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

требования к оформлению письменного обращения;

получение обращения и направление его на рассмотрение в уполномоченный государственный орган;

порядок обращения к должностным лицам, записи на прием;

определение организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;

компетенция государственного органа;

место и график личного приёма должностным лицом для рассмотрения устных обращений;

порядок и сроки рассмотрения обращений;

отказ в рассмотрении обращения;
результаты рассмотрения обращения;
порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

8.7. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;
чёткость в изложении материала;
полнота консультирования.

8.8. Информация предоставляется:

о нормативных правовых документах, регламентирующих работу с обращениями;

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о должностных лицах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте, через почтовое отделение).

8.9. Если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, специалист предлагает ему обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа или на личном приеме.

8.10. Информирование по телефону о поступлении обращения и результатах его рассмотрения, а также разглашение данной информации посторонним лицам запрещается.

8.11. Перечень телефонов специалистов, ответственных за предоставление информации по обращениям граждан, публикуется на информационном стенде и на официальном сайте государственного органа.

9. Работа по обобщению и анализу обращений граждан

9.1. Письменные и устные обращения граждан должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы. Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, а также вынуждающих граждан обращаться в редакции средств массовой информации по вопросам, которые могут и должны разрешаться в соответствующих государственных органах.

9.2. В целях информирования руководства о состоянии и характере обращений специалисты Управления согласно должностным регламентам готовят обобщающие аналитические справки по итогам рассмотрения обращений за квартал, полугодие, 9 месяцев, год, а также краткие информации по мере необходимости.

9.3. Начальник Управления направляет аналитические справки по итогам работы с обращениями граждан за анализируемый период заместителю Руководителя Администрации до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и размещает их на официальном сайте.

9.4. На основе анализа и обобщения вопросы, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме, начальник Управления осуществляет подготовку предложений по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, улучшению организации работы с обращениями граждан, повышению эффективности деятельности Администрации.

9.5. Аналитические сводки не имеют установленной формы, поэтому могут иметь различный вид: справок, сводок и обзоров - и отражать те показатели, которые необходимо в данный момент проанализировать и просчитать для различных задач, для анализа исполнительской дисциплины в структурных подразделениях Администрации, причины задержки или неисполнения обращений граждан и т.д. Они составляются периодически по решению руководства (ежемесячно, ежеквартально и т.д.). Тематические аналитические или информационные справки могут составляться по запросам должностных лиц Администрации.

9.6. Анализ работы с обращениями граждан может проводиться:

- по количеству поступивших и рассмотренных обращений и запросов граждан в сравнении с показателями аналогичного периода предыдущего отчетного периода (по хронологическим интервалам);
- по тематическим аспектам;
- по количеству и характеру принятых решений;
- по исполнительской дисциплине.

9.7. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей производится на основе ответов государственных органов, данных по итогам рассмотрения обращений, с учетом:

- а) формы ответа заявителю:
 - в письменной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в устной форме;
- б) характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:
 - «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты» (исполнено в полном объеме);
 - «разъяснено»;
 - «не поддержано»;
- в) сроков рассмотрения обращений:

рассмотрено в установленные сроки;
рассмотрено с нарушением сроков;
срок продлен;

г) формы рассмотрения обращений:

с выездом на место;
с участием заявителя;

д) должности лица, подписавшего ответ:

руководитель государственного органа;
уполномоченное лицо;

е) принятия мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшие нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей:

привлечены к ответственности;
не привлечены к ответственности.

9.8. На основании результатов проведенного анализа разрабатываются мероприятия по устранению причин, порождающих обращения граждан, и совершенствованию работы с обращениями граждан.

10. Организация хранения письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

10.1. Номенклатура дел составляется или обновляется ежегодно до 15 ноября текущего года и вводится в действие с 1 января следующего года.

В течение календарного года с разрешения Руководителя Администрации в утвержденную номенклатуру могут вноситься изменения.

Дела по обращениям имеют индексы, состоящие из обозначения структурного подразделения и порядкового номера дела в пределах структурного подразделения. Например, 03-12, где 03 – индекс структурного подразделения, 12 – номер дела по порядку.

10.2. Исполненные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан передаются в Управление для формирования в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, хранения документов и использования в справочных целях.

10.3. Документы в дела формируются в течение одного календарного года и располагаются в хронологическом порядке.

10.4. При формировании дел специалистом Управления проверяется правильность направления документов в дело, оформление документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность).

Не рассмотренные полностью обращения граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается, они возвращаются исполнителям на доработку.

10.5. Сформированное дело включает в себя оригинал документа, оригиналы резолюций и ответов исполнителей и другую корреспонденцию,

касающуюся переписки по данному обращению. Дело оформляется специалистом Управления.

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

10.7. Документы в делах располагаются в следующей последовательности:
лист резолюций по письменному обращению;
письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
просьба о продлении срока разрешения (если имеется);
заключение по результатам разрешения обращения (если проводилась проверка);
материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась);
копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются).

10.8. Текущее хранение законченных делопроизводством дел и электронных регистрационных карточек документов в СЭД «Дело» осуществляется Управлением в справочных и других целях в течение 5 лет.

Ответственность за их сохранность несут специалисты Управления.

10.9. Оформление дел входит в функции конкретного специалиста Управления.

10.10. Обязанность по обеспечению сохранности документов по обращениям граждан возлагается на специалистов Управления.

10.11. Запрещается расшивать законченный производством и списанный в дело материал по письменному обращению, а также изымать из него какие-либо документы.

10.12. С разрешения Руководителя Администрации допускается направление материалов по письменным обращениям, их копий или копий отдельных документов в другие структурные подразделения или государственные органы.

10.13. По истечении срока текущего хранения документы по обращениям граждан подразделяют на две группы: предназначенные для архивного хранения и подлежащие уничтожению.

10.14. Обращения личного и второстепенного характера хранятся в Управлении 5 лет. Предложения, интересные для истории и имеющие практическое значение письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции, подлежат постоянному хранению.

В целях отбора вышеназванных документов систематически проводится экспертиза ценности документов с точки зрения значимости для общества, государства - определение политического, экономического, социально-культурного, практического и иного значения документов с целью отбора их на государственное хранение или установления сроков их хранения.

10.15. Дела, отобранные на архивное хранение, требуют дополнительного оформления.

Необходимо:

удалить металлические скрепления (булавки, скрепки);

расположить документы в деле сверху вниз в хронологическом порядке, если он не соблюдался в процессе формирования дела;

произвести нумерацию листов дела в правом верхнем углу простым карандашом или нумератором, не задевая текста документа. Лист любого формата, подшитый за один край, нумеруется как один лист (даже если он сложен). Документ, сложенный пополам и подшитый за середину, нумеруется как два листа, в правом верхнем углу. Лист большого формата, сложенный поперек и подшитый за середину, нумеруется как два листа. Документы с собственной нумерацией листов, в том числе периодические издания, нумеруются в общем порядке. Подшитые в дело конверты с вложениями нумеруются. При этом сначала нумеруется конверт, а затем очередным номером - каждое вложение в конверт. Фотографии и другие иллюстративные материалы нумеруются на оборотной стороне в левом верхнем углу;

подшить в конце дела заверительный лист, в котором цифрами и прописью указываются количество листов в деле, особенности отдельных документов (чертежи, фотографии, рисунки и т.п.), ставится разборчивая подпись специалиста, сформировавшего дело, и дата. Если количество листов в деле изменяется, делается новая заверительная надпись;

сделать опись дела (в 2 экземплярах). Опись к накопительному делу должна содержать следующие графы: фамилия автора обращения; регистрационный номер обращения; количество листов в материале по письменному обращению; отметка о движении материала. В конце любой описи указывают цифрами и прописью количество включенных в нее дел;

указать на обложке дела количество листов согласно листу-заверителю дела, срок хранения дела.

10.16. Архив государственного органа принимает дела по описям и номенклатурам дел. Вместе с делами передаются регистрационные карточки в электронном виде.

10.17. В опись дел постоянного срока хранения включаются все заведенные дела в порядке возрастания их номеров по реестру. При этом каждый том, в том числе сформированные в отдельные тома приложения к делам, вносится в опись отдельной позицией с присвоением очередного порядкового номера. Образец описи приведен в приложении 25 к Инструкции.

10.18. Описи дел подписывают специалист Управления (с указанием даты составления) и специалист архива Администрации, осуществлявший прием дел (с указанием даты приема). Первый экземпляр подписанной описи остается в архиве, а второй хранится в Управлении 10 лет.

10.19. На документы, предназначенные для уничтожения, составляют акт. В него в любой последовательности вносят заголовки отдельных дел или

групповые заголовки дел с указанием количества дел, включенных в группу. Образец акта приведен в приложении 26 к Инструкции.

10.20. Акты и описи составляют и подписывают члены экспертной комиссии, а рассматривает и утверждает Руководитель Администрации.

10.21. Уничтожение документов, включенных в акт, разрешается производить только после передачи документов, подлежащих хранению. Осуществляется оно с помощью специальных машин-шредеров.

11. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

11.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на Руководителя Администрации.

11.2. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом, возлагается на должностных лиц и специалистов государственного органа в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

11.3. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан - это неправомерный отказ в приеме обращения, несоблюдение сроков рассмотрения обращений, отсутствие полноты рассмотрения вопросов, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя (без его согласия), несвоевременное направление ответа (уведомления) заявителю, оформление его ненадлежащим образом, потеря документов.

11.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственные органы с критикой их деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

11.5. Заявитель имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

11.6. Лица, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

11.7. Руководство Администрации принимает меры по защите чести и достоинства специалистов, реализации или восстановлению их законных прав, если порочащие их сведения, изложенные в обращениях, не нашли своего подтверждения.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Основные термины и определения, используемые в работе с обращениями и запросами граждан

Адресант - заявитель, направивший обращение (запрос) с указанием информации, позволяющей его определить;

адресат - государственный орган, орган местного самоуправления, в который направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение;

акция - аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

аналогичное обращение – обращение, аналогичное ранее поступившему, срок исполнения которого не истек (приобщается к предыдущему и рассматривается в срок, установленный по первому обращению);

аннотация - краткое содержание поставленного в обращении вопроса заявителя;

анонимное обращение – обращение, не содержащее почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты для направления ответа на обращение или уточнения содержания обращения, а также фамилию, имя и отчество гражданина;

анонимный запрос - запрос, не содержащий почтовый адрес, номер телефона, либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество гражданина;

вторичное обращение - обращение, содержащее вопросы и информацию о рассмотрении данных вопросов ранее иными государственными органами, органами местного самоуправления или другими должностными лицами, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов;

документированная информация, документ – зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному

полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах или органах местного самоуправления;

дополнительный контроль – контроль за обращениями граждан, на которые даны промежуточные ответы, до принятия необходимых мер для полного разрешения обращений;

дубликат обращения - обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов другого лица;

запрос - обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов (в письменной форме или в виде электронного документа) - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

запрос в устной форме - запрос заявителя в устной форме в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи;

запрос в виде электронного документа запрос заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц;

заявление - просьба заявителя 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, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информация – сведения (сообщения, данные) о людях, предметах, явлениях и процессах, независимо от формы их представления;

информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления - информация (в том числе документированная),

созданная в пределах своих полномочий государственными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления, либо поступившая в указанные органы и организации, в том числе законы и иные нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов и организаций, иная информация, касающаяся их деятельности;

коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

контрольное обращение - обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления и (или) должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, содержащим запрос о предоставлении документов или материалов о результатах рассмотрения данного обращения, либо поставленное на контроль руководителем исходя из содержания обращения;

многократное обращение - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения заявителя с сопроводительным документом (резолюцией) в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления и (или) соответствующему должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопроса;

«не обращение» - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, приглашение, просьбу, не основанную на законе, или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, предъявляемым Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

«не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

неоднократное обращение - второе и более обращение одного и того же

заявителя по одному и тому же вопросу;

неоднократный запрос - запрос информации, ранее предоставляемый данному пользователю информации;

нецензурное обращение - обращение заявителя, содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

«не имеющие смысла» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

необоснованная жалоба – просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая заведомо недостоверные сведения, а также нецензурные или оскорбительные слова, выражения, допускающие клеветнические высказывания;

обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме - обращение заявителя на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица;

обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

обращение, не поддающееся прочтению, - обращение в письменной форме заявителя с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

обоснованная жалоба – просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая информацию о действительно существующем факте, ситуации неправомерных действий (бездействий) или действия учреждения или отдельного сотрудника (сотрудников);

обращение оскорбительного характера - обращение заявителя, содержащее слова или выражения, умышленно унижающие честь и достоинство личности, часто выраженные в неприличной форме;

обращение противоправного характера – обращение заявителя, содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

ответ на запрос - служебный документ, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором указаны

название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация или в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация о результатах рассмотрения его обращения;

открытое письмо - адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, государственному или муниципальному учреждению, осуществляющему публично значимые функции, иной организации и их должностным лицам, информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

официальный документ - документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично значимые функции, иной организацией и их должностными лицами, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

«оценка деятельности» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

особый контроль – контроль за обращениями граждан, имеющими особую общественную и социальную значимость для населения, а также направленными на рассмотрение с поручением сообщить результаты рассмотрения обращения;

общий контроль – контроль за своевременным рассмотрением всех обращений граждан, поступивших непосредственно в Управление по работе с обращениями граждан и зарегистрированных в установленном порядке;

первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данном органе власти, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассматривавшемуся вопросу;

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или если автор обращения не удовлетворен данным ему ответом,

«поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и

подлежащими удовлетворению;

подлинное обращение - обращение, данные о заявителе, времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или выявленные иным путем, подтверждающие достоверность создания обращения;

подлинник обращения - первый или единичный экземпляр подлинного обращения;

поздравление - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю некоего праздничного события;

пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии федеральным законом;

предложение - рекомендация заявителя 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;

предмет ведения - круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым органы законодательной, исполнительной и судебной власти компетентны принимать решения;

«приглашение» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением - «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

просьба, не основанная на законе - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу о содействии в реализации прав и свобод, не предусмотренных Конституцией Российской Федерации, или просьбу в восстановлении или защите нарушенных интересов, не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

публично-значимые функции - функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

«разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

рассмотрение запроса - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором в соответствии с действующим законодательством содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

рассмотрение обращения - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично значимые функции, иной организации и их должностных лиц, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленного заявителем в обращении вопроса;

результат рассмотрения обращений - принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично значимые функции, иной организацией и их должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений - «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с приложением обращения заявителя для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

текст - материальный носитель, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи или видео-записи;

«текст, не имеющий смысла» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового, понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

уведомление - служебный документ, направляемый заявителю с информацией о ходе рассмотрения его обращения;

устное обращение гражданина - обращение, которое излагается во время личного приема;

устный ответ на запрос - информация о деятельности государственных

органов и органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону справочных служб государственных органов и органов местного самоуправления, либо с использованием иных средств связи;

устный ответ на обращение - ответ, дающийся в ходе личного приема заявителя, либо на устное обращение по телефону;

ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных сетях;

электронное сообщение – информация, переданная или полученная через информационно-коммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудио сообщения, либо СМС-сообщения по информационно-коммуникационной сети, на телефоны справочных служб государственных органов или органов местного самоуправления.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Наименование
должности лица
И.О. ФАМИЛИЯ

Фамилия И.О. заявителя,
почтовый адрес
(адрес электронной почты)
тел. _____

Уважаемый _____ !

Суть обращения (информация о ситуации и конкретно выраженная просьба).

Подпись

Дата

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Электронный адрес адресата

Наименование
должности лица
И.О. ФАМИЛИЯ

Фамилия И.О. заявителя,
адрес электронной почты
(почтовый адрес)
тел. _____

Уважаемый _____ !

Суть обращения (информация о ситуации и конкретно выраженная просьба).

Подпись

Дата

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Управление
по работе с обращениями граждан
Администрации Главы РСО-Алания
и Правительства РСО-Алания

Расписка
в получении обращения гражданина

Принято от (Ф.И.О.) _____
_____ 201_ г.

обращение на ___ листах,
в т.ч. приложения на ___ листах,
(фото, диски)

Сотрудник Управления (Ф.И.О.)

(оттиск печати управления)

Телефон для справок: 8(867-2)53-38-66

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

В связи с отсутствием в Вашем обращении сведений, достаточных для разрешения поставленных вопросов, предлагаем предоставить недостающую информацию.

При необходимости Вы можете обратиться за разъяснениями в Управление по работе с обращениями граждан по адресу: г. Владикавказ, пл. Свободы, 1 (ежедневно с 14.00 до 17.00) или позвонить по телефону 53-38-66.

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя.
Тел.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Возвращаем Вам пакет документов, поступивший в (наименование органа власти), в связи с тем, что он не содержит текста заявления.

Приложение: на 6 л. в 1 экз.

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя,
Тел.

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ
И ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ**

Управление по работе с обращениями граждан
362038, г.Владикавказ, пл. Свободы, 1, Дом Правительства
тел. 53-38-66

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Ваше обращение по поручению (наименование должности) _____ направлено на рассмотрение в (наименование государственного органа, органа местного самоуправления, учреждения или организации).

О результатах Вас проинформируют в установленном законом порядке.

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя.
Тел.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ
И ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ**

Управление по работе с обращениями граждан
362038, г.Владикавказ, пл. Свободы, 1, Дом Правительства
тел. 53-38-66

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Ваше обращение, поступившее из Администрации Президента Российской Федерации, по поручению (наименование должности) _____ направлено на рассмотрение в _____ (наименование государственного органа, органа местного самоуправления, учреждения или организации наименование организации).

О результатах Вас проинформируют в установленном законом порядке.

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя,
Тел. _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 10

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

Администрация
местного самоуправления
МО г. Владикавказ

В связи с поступившим обращением (Ф.И.О. заявителя) по жилищному вопросу просим представить документы и материалы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения изложенных в нем вопросов и подготовки ответа заявителю.

С уважением

Наименование должности

ПОДПИСЬ

И.Фамилия исполнителя.
Тел.

ПРИЛОЖЕНИЕ 11

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

На Ваше повторное обращение по вопросу _____ сообщаем, что ранее в ответе _____ (наименование органа власти) от _____ (дата ответа) № _____ (регистрационный номер) Вам давались разъяснения по данному вопросу.

Направляем копию этого ответа, так как новой информации по данному вопросу на данный момент нет.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя,
тел.:

ПРИЛОЖЕНИЕ 12

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Ваше обращение на имя _____ оставлено без рассмотрения, так как текст его не поддается прочтению.

С уважением

Наименование должности

Подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 13

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Ваше обращение на имя _____ оставлено без рассмотрения, так как его текст не имеет смыслового содержания и не содержит конкретной просьбы.

С уважением

Наименование должности

Подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 14

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Должность
уполномоченного лица

И.О. ФАМИЛИЯ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

по обращению Ф.И.О. заявителя от ____ № ____
(дата и регистрационный номер обращения)

За период с _____ по настоящее время от заявителя (Ф.И.О.) поступило _____ (3 и более) обращений по вопросу _____. Все обращения были рассмотрены в установленном порядке.

Принимая во внимание, что на все предыдущие обращения заявителю давались исчерпывающие разъяснения и, что в очередном обращении не приводятся новые доводы (обстоятельства), руководствуясь частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", считаю возможным признать безосновательным очередное обращение заявителя (дальнейшую переписку нецелесообразной), прекратить переписку по данному вопросу и о принятом решении уведомить (Ф.И.О.) письменно.

Должность сотрудника

ПОДПИСЬ

Дата

ПРИЛОЖЕНИЕ 15

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

В отношении Вашего очередного обращения по вопросу _____ сообщаем, что в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", переписка с Вами по данному вопросу прекращена.

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя.
тел.:

ПРИЛОЖЕНИЕ 16

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

В отношении Вашего очередного обращения по вопросу _____ сообщаем, что ранее на все обращения по данному вопросу Вам давались письменные ответы с необходимыми разъяснениями.

Ставим Вас в известность, что в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", переписка с Вами по данному вопросу может быть прекращена.

С уважением

Наименование должности

Подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 17

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Ваше очередное обращение по вопросу _____ оставлено без рассмотрения, так как в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", переписка с Вами по данному вопросу прекращена, о чем Вы были уведомлены письмом от _____ (дата) № _____ (регистрационный номер).

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя,
тел.:

ПРИЛОЖЕНИЕ 18

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

В связи с необходимостью дополнительной проработки вопроса срок рассмотрения Вашего обращения продлен до _____.

О результатах рассмотрения обращения Вы будете уведомлены по истечению указанного срока.

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя.
Тел.

ПРИЛОЖЕНИЕ 19

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

В связи с тем, что по Вашему обращению направлен(ы) запрос(ы) в (наименование органа, учреждения, организации), срок рассмотрения обращения продлен до _____ . О результатах Вы будете проинформированы по истечению указанного срока. Копия запроса прилагается.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя.
Тел.

ПРИЛОЖЕНИЕ 20

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

В соответствии с Вашей просьбой Вы внесены список граждан на прием к (должность, инициалы и фамилия).

О дате и времени приема Вы будете уведомлены дополнительно.

С уважением

Наименование должности

Подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 21

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

(сотрудниками Управления по работе с обращениями граждан)

Кто принимал: _____ Дата приема _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес: _____

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

Принято письменное обращение.

Сведения в карточку внесены: _____

Примечание: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 22

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Кто принимал: _____ Дата приема _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес: _____

Краткое содержание обращения: _____

Поручения: _____

Примечание: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 23

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

Бланк Администрации
Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ФАМИЛИЯ И.О.
почтовый адрес
(электронный адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Направляем на рассмотрение обращение (Фамилия И.О.), принятое в ходе личного приёма (дата) в «приёмной граждан» (наименование органа власти).

По результатам рассмотрения обращения просим направить ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов и копию ответа направить в (наименование органа власти).

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

С уважением

Наименование должности

Подпись

И.Фамилия исполнителя.
Тел.

ПРИЛОЖЕНИЕ 24

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания
от _____ 2016 г. № _____

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

(наименование органа власти)

(наименование структурного подразделения)

Начат " __ " _____ г.

Окончен " __ " _____ г.

На __ листах

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес местожительства (регистрации)	Краткое содержание обращения	Принятое решение
1	2	3	4	5	6

Порядковый учетный номер указывается с нарастающим итогом в рамках отчетного периода (года).

ПРИЛОЖЕНИЕ 25

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления
по работе с обращениями граждан

И.О.ФАМИЛИЯ

« ____ » _____ 20__ г.

О П И С Ь № ____

документов Управления по работе с обращениями граждан за ____ год,
передаваемых в архив Администрации Главы РСО-Алания
и Правительства РСО-Алания в ____ году

№ п/п	Индекс дела (тома, части)	Заголовок дела (тома, части)	Дата дела (тома, части)	Кол-во листов в деле	Срок хранения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7
1.	03/18	Обращение Фамилия И.О. (Ф-01)			5 лет ЭК ст. 5 6	
2.						
3.						

В данную опись внесено ____ (прописью) дела с № 1 по № ____, в том числе:

литерные номера _____

пропущенные номера _____

Передал(а) __ (прописью) дела

Ведущий консультант Управления

И.Фамилия

Дата

Принял(а) __ (прописью) дела

Сотрудник архива

И.Фамилия

Дата

ПРИЛОЖЕНИЕ 26

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель (заместитель)
органа власти

И.О.ФАМИЛИЯ
«__» _____ 20__ г.

А К Т
о выделении к уничтожению документов,
не подлежащих хранению

от _____ 20__ г.

г. Владикавказ

На основании Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения (М.2002), отобраны к уничтожению как не имеющие научно-исторической ценности и утратившие практическое значение документы Управления по работе с обращениями граждан

№ п/п	Заголовок дела	Крайние даты	Количество единиц хранения	Сроки хранения и номера статей по перечню	Примечание
1	2	3	4	5	6
1.	Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы)	20__		5 лет ст. 56	
2.	Листы учета исходящей корреспонденции	20__		3 года ст. 75	

Итого: __ (прописью) единиц хранения за 20 __, 20 __ гг.
На постоянное хранение отобрано __ (прописью) обращения.

Начальник структурного подразделения

И.Фамилия

Экспертизу проводил(а):
(должность)

И.Фамилия
