



**УПРАВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
ПО ВОПРОСАМ ПЕРЕСЕЛЕНИЯ ЛАКСКОГО НАСЕЛЕНИЯ
НОВОЛАКСКОГО РАЙОНА НА НОВОЕ МЕСТО ЖИТЕЛЬСТВА
И ВОССТАНОВЛЕНИЯ АУХОВСКОГО РАЙОНА**

367032, г. Махачкала, ул. М. Гаджиева, 170

тел. и факс 67-23-77, эл. адрес uprdpp1@mail.ru

П Р И К А З

от «01» февраля 2018 г.

№ 2 -од

г. Махачкала

**Об утверждении и введении в действие инструкции
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан
в Управлении Правительства Республики Дагестан по вопросам
переселения лакского населения Новолакского района на новое место
жительства и восстановления Ауховского района**

В целях установления в Управлении Правительства Республики Дагестан по вопросам переселения лакского населения Новолакского района на новое место жительства и восстановления Ауховского района (далее - Управление) порядка рассмотрения обращений и организации приема граждан, руководствуясь статьей 3 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Управлении (далее - Инструкция).
2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Республики Дагестан в установленном порядке.
3. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Управления (pereselenie.e-dag.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника Управления

М.М. Гаджиев

УТВЕРЖДЕНА
приказом Управления Правительства
Республики Дагестан по вопросам переселения
лакского населения Новолакского района
на новое место жительства
от « 1 » февраля 2018 г. № 2 од

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан
в Управлении Правительства Республики Дагестан по вопросам
переселения лакского населения Новолакского района на новое место
жительства и восстановления Ауховского района

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает порядок рассмотрения и разрешения в Управлении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, о нарушениях законов на территории Российской Федерации, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Управлении.

1.2. Правоотношения, связанные с рассмотрением в Управлении поступивших обращений от граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства о нарушении их прав и свобод за пределами территории Российской Федерации, регулируются соответствующими международными договорами Российской Федерации.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

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

1.5. Порядок приема, учета, регистрации обращений (запросов), их формирования в надзорные, наблюдательные производства, оформления, размножения, систематизации и хранения устанавливается Инструкцией по делопроизводству в Управлении (далее - Инструкция по делопроизводству), иными организационно-распорядительными документами Управления.

1.6. 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 орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на сотрудников и начальника Управления.

1.8. В Управлении организационно-распорядительными документами определяются конкретные должностные лица, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, в том числе взятых на контроль (особый контроль) начальником Управления, обобщению практики разрешения обращений, а также оформлению соответствующих контрольных и статистических карточек.

1.9. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

3) заявление - просьба гражданина или иного лица 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;

4) жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

6) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

7) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшему в Управлении, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Управление по уже рассматривавшему вопросу;

8) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

9) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Управление, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего

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

10) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Пределы действия Инструкции

2.1. Положения Инструкции распространяются на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

2.2. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Управление.

В части рассмотрения доводов о несогласии с принятыми решениями эти обращения рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией, при этом не допускается передача обращения на разрешение лицу, чьи действия и (или) решения обжалуются.

При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется порядок обжалования решения в досудебном порядке и (или) в суд.

2.3. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)

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.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 рамках его компетенции.

2.4. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов, аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Сообщение заявителю подписывается начальником управления или заместителем начальника Управления.

Копии таких обращений либо сами обращения, поступившие в электронной форме, хранятся в номенклатурных делах или имеющихся надзорных (наблюдательных) производствах. При последующем поступлении обращения в Управление после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

2.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

2.7. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

2.8. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) на основании предложения исполнителя принимается начальником Управления и его заместителем.

2.9. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в Управление, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о направлении в другие органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

3.2. Обращения, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются подразделением, указанным среди исполнителей первым (ответственный исполнитель), с поручением о проверке доводов в полном объеме.

3.3. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается начальником Управления.

Уведомление заявителю подписывается начальником структурного подразделения Управления.

3.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения.

3.5. Запрещается направление обращения на рассмотрение в

государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.6. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

3.7. В Управлении ведется отдельный учет обращений и обращений, взятых на контроль (особый контроль), в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

4. Разрешение обращений и запросов

4.1. Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется руководителями структурных подразделений Управления.

4.2. Поступившие в Управление обращения разрешаются с изучением копий судебных решений, материалов прокурорских проверок и иных материалов. При необходимости обращения могут быть разрешены с изучением уголовных, гражданских, арбитражных и административных дел, истребованием нормативных документов, получением объяснений от граждан, а также должностных и иных лиц, действия которых обжалуются.

Для оперативности истребования проверочных материалов используются технические средства информации и связи.

4.3. Обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, не получивших должной оценки правоохранительных органов и нижестоящих прокуроров, а также обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выездом на место либо за результатами проверок таких обращений устанавливается контроль.

4.4. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.5. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом

Управления.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного начальником Управления или его заместителем. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору за подписью начальника Управления.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные о нарушениях закона, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.6. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право рассматривающему его заявлению должностному лицу Управления прекратить дальнейшее рассмотрение с уведомлением об этом заявителя за подписью заместителя начальника Управления.

4.7. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

"удовлетворено" - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

"удовлетворено повторное обращение" - принято решение об удовлетворении обращения, в котором обжалуются ответы и/или по которому принималось решение об отказе в удовлетворении ранее поданного обращения, а также по которому подтвердились факты волокиты и небрежности при рассмотрении предыдущего обращения, независимо от принятого по существу обжалуемых вопросов решения;

"отклонено" - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

"разъяснено" - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

"принято иное решение" - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к материалам, прекращена переписка;

"направлено" - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для разрешения в другое ведомство, другую организацию по принадлежности.

4.8. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеют возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов с использованием собственных технических средств, 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.

4.9. Письменное решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимают

начальник Управления или его заместители.

При необходимости решение об ознакомлении заявителя либо его представителя с конкретно указанным им документом и снятии с него копий может принять непосредственный исполнитель, рассматривавший обращение, по согласованию со своим руководителем.

Работник Управления, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к материалам обращения справку о том, с какими документами заявитель ознакомлен.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения граждан, военнослужащих и членов их семей, должностных и иных лиц рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Управлении, если не установлен иной срок их рассмотрения, а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течение 15 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Ответ на парламентский запрос начальником Управления или его заместителями (в соответствии с распределением обязанностей) в письменной форме не позднее чем в 20-дневный срок с даты получения запроса.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается начальником Управления либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

5.3. В ходатайстве о продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

Ходатайство оформляется не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, заместителем начальником отдела и управления и представляется на подпись начальнику Управления.

6. Направление ответов на обращения и запросы

6.1. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос), поступившее в Управление по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в

обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

6.2. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы.

Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде.

6.3. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

Решение об отказе в удовлетворении первичных обращений принимает и дает ответ заявителям заместитель начальника Управления, а повторных обращений – начальник Управления.

6.4. Ответ автору обращения с разъяснением требований действующего законодательства по письменному указанию заместителя начальника Управления может дать работник, рассматривающий конкретное обращение.

6.5. Материалы, необходимые для ответа на обращение, разрешение которого взято на особый контроль, представляются начальнику Управления или его заместителям не позднее 3 дней до истечения срока разрешения обращения.

6.6. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

6.7. Статистические карточки на обращения граждан, контрольные карточки на обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), заполняются исполнителями, которые несут персональную ответственность за достоверность и полноту отраженных в них сведений.

7. Организация приема заявителей в Управлении

7.1. Прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется в приемной Управления

(далее - приемная) в день их обращения с участием при необходимости представителей других подразделений.

7.2. График приема граждан начальником Управления, его заместителями утверждается приказом Управления.

7.3. Начальником Управления прием граждан проводится не реже одного раза в неделю.

7.4. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.5. Посетители, направленные из приемной на прием к работникам управлений и отделов с первичными жалобами, принимаются незамедлительно.

7.6. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в

соответствии с требованиями раздела 6 настоящей Инструкции.

Содержание устного обращения заносится в компьютерную базу данных либо в книгу регистрации приема посетителей согласно приложению.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.7. На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка "с личного приема".

По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в компьютерной базе данных либо в книге регистрации приема посетителей согласно приложению.

7.8. Письменные обращения с личного приема регистрируются и направляются по принадлежности в порядке, определяемом Инструкцией по делопроизводству.

7.9. В Управлении устанавливается ящик "Для обращений и заявлений", который размещается в приемной.

Корреспонденция из ящика ежедневно вынимается специально определенными работниками. На обращениях проставляется штамп "Из ящика для обращений и заявлений", указывается дата выемки, после чего они передаются на регистрацию и рассмотрение.

приложение
к Инструкции

КНИГА РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

№ _____

Том № _____
 Начата "____" _____ 20__ г.
 Окончена "____" _____ 20__ г.
 На _____ листах
 Книга в _____ томах

N п/п <*>	Дата приема	Ф.И.О. заявителя	Адрес (почтовый либо электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения	Краткое содержание обращения	Количество листов		Результат приема (принято обращение, разъяснено)	Кто принял	Примечание
					основного документа	прило- жения			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

 <*> Порядковый учетный номер указывается с нарастающим итогом в рамках
 отчетного периода (полугодие, год).