

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(НИУ «БелГУ»)

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ  
ИСТОРИКО-ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА РОССИЙСКОЙ ИСТОРИИ И ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ

**ОРГАНИЗАЦИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С  
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ГОРОД ВАЛУЙКИ И  
ВАЛУЙСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки  
46.03.02 Документоведение и архивоведения  
заочной формы обучения, 02031353 группы  
Фирсовой Юлии Федоровны

Научный руководитель  
кандидат политических наук,  
доцент Половнева Л.С.

БЕЛГОРОД 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ГОРОД ВАЛУЙКИ И ВАЛУЙСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	9
1.1. Характеристика администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» .....	9
1.2. Анализ видов, форм и тематики обращений граждан .....	27
1.3. Организация делопроизводства по обращениям граждан .....	52
2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ГОРОД ВАЛУЙКИ И ВАЛУЙСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ.....	61
2.1. Переработка должностной инструкции специалиста по работе с обращениями граждан.....	61
2.2. Разработка инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан.....	69
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	78
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	82
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	91

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Для любого правового демократического государства важными элементами в гражданском обществе являются открытое обращение граждан в органы местного самоуправления, а также способность граждан влиять на принимаемые публично-властные решения. Формами такого общения и выступают обращения граждан и реакция на них органов местного самоуправления.

Граждане являются одним из источников информации о социальном и экономическом положении разных групп населения все зависимости от их места проживания и потребностей. Право граждан на обращение в органы местного самоуправления – неотъемлемое право каждого гражданина. Оно характеризует не только средство осуществления охраны прав, свобод граждан, но и средство общественного контроля над деятельностью государства, а в идеале способ оптимизации его деятельности.

Статьей 2 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» закреплено право граждан на обращение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам<sup>1</sup>.

Принятие 2 мая 2006 года Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» явилось фактором стимуляции дальнейшего развития данного института и, соответственно, обуславливающим его последующее изучение.

**Степень изученности проблемы.** Проблемами исследования организации делопроизводства и документооборота в сфере обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления в

---

<sup>1</sup> Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.11.2017).— URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 25.02.2018).

различные временные периоды занимались такие ученые как М.И. Басаков<sup>2</sup>, Е.Н. Басовская<sup>3</sup>, М.В. Кирсанова<sup>4</sup>, И.Н. Кузнецов<sup>5</sup>, М.С. Слободяник<sup>6</sup>, Ю.Н. Столяров<sup>7</sup>, Г.Н. Швецова-Водка<sup>8</sup>.

Изучением организации делопроизводства в органах местного самоуправления занимались такие ученые как Ю.М. Кукарина<sup>9</sup>, Р.Ю. Нестеров<sup>10</sup>, А.В. Пшенко<sup>11</sup>, Л.Р. Фионова<sup>12</sup> и многие другие.

Представлением о содержании и сущности понятия «документ» в документоведении и документационном обеспечении управления в организациях в различные периоды занимались такие ученые как М.С. Слободяник, Ю.Н. Столяров и Г.Н. Швецова-Водка.

Значимость для граждан их права на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления и проблемы его реализации рассмотрел в своей работе Ю.Н. Алистратов<sup>13</sup>, а А.П. Любимов рассматривает обращения граждан как одну из форм лоббирования интересов<sup>14</sup>. В работах М.А. Миронова внимание сосредоточено на

---

<sup>2</sup>Басаков М.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления на основе ГОСТ Р 6.30—2003): Учебное пособие для студентов. — М., 2012. — 348 с.

<sup>3</sup>Басовская Е.Н. Делопроизводство: Учебное пособие. — М., 2012. — 256 с.

<sup>4</sup>Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие.— М., 2012. — 312 с.

<sup>5</sup>Кузнецов И.Н. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие. — М, 2016. — 520 с.

<sup>6</sup>Слободяник М.С. Проблемное поле документологических исследований // Документ как социокультурный феномен: сб. матер. IV Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. Участием (Томск, 29—30 окт. 2009 г.). — Томск, 2010. — С. 16—20.

<sup>7</sup>Столяров Ю.Н. Документология: уч. пособие. — Орёл, 2013. — 370 с.

<sup>8</sup>Швецова-Водка Г.Н. Нонэлектронный документ как результат дихотомической классификации понятия «Документ» // Научные технические библиотеки. — 2013. — № 4. — С.77—79.

<sup>9</sup>Кукарина Ю.М. Регламентация делопроизводства органов местного самоуправления в федеральных законодательных актах // Делопроизводство. — 2010. — № 3. — С. 12—17.

<sup>10</sup>Нестеров Р.Ю. Делопроизводство в организации управленческой деятельности органов местного самоуправления // Ученые записки тамбовского отделения РoСМУ. — 2017. — № 2. С. 14— 19

<sup>11</sup>Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления. — М., 2010. — 176 с.

<sup>12</sup>Фионова Л.Р. Документационное обеспечение управления государственной службой: учебник. — Пенза, 2012. — 130 с.

<sup>13</sup>Алистратов Ю.Н. Право петиции в Российской Федерации. — М., 1997. — 92 с.

<sup>14</sup>Любимов А.П. Гражданский лоббизм – процедуры и технологии обращений граждан. — М., 1998. — 120 с.

обращениях как форме обратной связи общество государство<sup>15</sup>. М.А. Мироновым рассматриваются обращения граждан как средство защиты и реализации прав и свобод человека при помощи государственных органов и органов местного самоуправления. Н.Е. Ускова<sup>16</sup> в своем исследовании рассматривает организацию работы с обращениями граждан и особенности такой работы, а также поднимает проблему изменения социального статуса гражданина России.

**Объектом** исследования стала организация делопроизводства в сфере обращений граждан в орган местного самоуправления.

**Предметом** исследования явилась организация работы с обращениями граждан в отделе делопроизводства администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» Белгородской области.

**Цель исследования** — анализ работы с обращениями граждан в отделе делопроизводства администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» Белгородской области и выявление основных направлений её совершенствования.

Для реализации цели исследования были поставлены следующие **задачи**:

— дать характеристику муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» Белгородской области;

— проанализировать динамику, тематику и формы обращений граждан в муниципальном образовании «Город Валуйки и Валуйский район» Белгородской области;

— изучить организацию работы с обращениями граждан в муниципальном образовании;

---

<sup>15</sup> Миронов М.А. Власть и народ: обратная связь. — М., 1999. — 309 с.

<sup>16</sup> Ускова Н.Е. Институциональное обеспечение социальной активности пожилых людей: геронто-социологический анализ: автореферат дис. ... кандидата социологических наук. — М., 2000. — 27 с.

— на основе проведенного анализа организации делопроизводства разработать мероприятия по его совершенствованию в муниципальном образовании «Город Валуйки и Валуйский район» Белгородской области.

**Практическая значимость исследования.** Работа имеет практическую значимость и может быть рекомендована службам делопроизводства муниципальных органов власти и отделам по работе с обращениями граждан, а также других организаций для изучения и применения разработанной инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан.

**Источниковая база.** Нормативной основой исследовательской деятельности явился Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>17</sup>, а также Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти»<sup>18</sup>, Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»<sup>19</sup>, Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 № 754 «Об утверждении положения о системе межведомственного электронного документооборота»<sup>20</sup>, Распоряжение Губернатора Белгородской области № 444-р от 12 августа 2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных

---

<sup>17</sup> Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59—ФЗ. — URL: <http://base.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

<sup>18</sup> Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти». — URL:<http://www.consultant.ru>(дата обращения: 20.10.2017).

<sup>19</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 г. Москва «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти». – URL:<http://www.consultant.ru>(дата обращения: : 20.10.2017).

<sup>20</sup>Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 № 754 «Об утверждении положения о системе межведомственного электронного документооборота». — URL:<http://www.consultant.ru>(дата обращения: : 20.10.2017).

органах Белгородской области»<sup>21</sup>, Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008г. № 88 «О Положении о личном приеме граждан должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»<sup>22</sup>.

Также в работе использовались распоряжение Правительства Российской Федерации от 12.02.2011 № 176-р «Об утверждении плана мероприятий по переходу федеральных органов исполнительной власти на безбумажный документооборот при организации внутренней деятельности»<sup>23</sup>, Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30—2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»<sup>24</sup>.

Помимо перечисленных нормативных документов, составивших источниковую базу исследования, в работе важное значение имело Постановление Главархива СССР от 30.11.1981 № 298 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях»<sup>25</sup>, которое определяет правила и структуру

---

<sup>21</sup>Распоряжение Губернатора Белгородской области № 444-р от 12 августа 2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области». — URL: <https://belregion.ru> (дата обращения: 21.10.2017).

<sup>22</sup> Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008г. № 88 «О Положении о личном приеме граждан должностными лицами Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». – URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

<sup>23</sup>Распоряжение Правительства Российской Федерации от 12.02.2011 № 176-р. «Об утверждении плана мероприятий по переходу федеральных органов исполнительной власти на безбумажный документооборот при организации внутренней деятельности». – URL:<http://www.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

<sup>24</sup> ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 03 марта 2003 г. № 65-ст)». – URL:<http://www.internet—law.ru/gosts>(дата обращения: 20.10.2017).

<sup>25</sup>Постановление Главархива СССР от 30.11.1981 № 298 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан

организации работы с обращениями граждан, в том числе, и в государственных органах управления.

В процессе работы использовались следующие **методы научного исследования**: сбор, обобщение, анализ и синтез информации, анализ документов, графический и статистический методы.

**Апробация выпускной квалификационной работы.** Положения выпускной квалификационной работы были изложены в материалах доклада «Организация работы с обращениями граждан в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» Белгородской области» на X Международном молодежном научном форуме «Белгородский диалог — 2018: Проблемы истории и филологии» (18—23 апреля 2018 года) и опубликованы в сборнике студенческих научных работ «Белгородский диалог – 2018. Материалы международного форума молодых ученых».

**Структура работы** включает в себя введение, две главы, заключение, библиографический список и приложения к работе.



# **1. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ГОРОД ВАЛУЙКИ И ВАЛУЙСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

## **1.1. Характеристика администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»**

Валуйский район является административно-территориальной единицей и муниципальным образованием (районом) в Белгородской области. Валуйский район был образован 30 июля 1928 года.

Заселение земель территории Валуйского района началось с конца XVI века. К этому периоду относится возведение крепости Валуйка на берегу реки Оскол по распоряжению властей, возле которой впоследствии образовался город, выполнявший роль самого южного форпоста Московского государства. Крепость неоднократно подвергалась и успешно выдерживала нападения татар, а в конце XVII века выполняла функции опорного пункта в войне с крымским ханством

В период с 1727 по 1779 годы Валуйский уезд находился в составе Белгородской губернии, а после в связи с ее упразднением перешел в подчинение Воронежской губернии.

Наиболее заметным явлением Валуйского района периода начала XIX века стало самооткупление крестьян имений князей Трубецких и Голицыных от своих хозяев и последующий выкуп ими земли у помещиков. В этот период наблюдалось улучшение экономического положения населения территории. Территория Валуйского района стала торговым центром на юге России, что позволяло проводить на данной территории более четырех торговых ярмарок в год.

За время Великой Отечественной войны на территории района тоже имели место знаковые события. Так с историей района связано удержание

обороны 153-м гвардейским Уразовским артиллерийским ордена Кутузова III степени полком, которому за боевые заслуги была оказана честь именоваться «Уразовским», что явилось единственным случаем получения почетного наименования полком за оборону за период войны. Также история Валуйского района гордится тем, что в небе над валуйской землей впервые начал свой боевой путь И.Н. Кожедуб, впоследствии ставший трижды героем Советского Союза и маршалом авиации.

С 1954 года после образования Белгородской области Валуйский район стал входить в ее состав, что стало новой вехой в дальнейшем становлении и развитии муниципального образования. С 1 января 2006 года образовано единое муниципальное образование «Город Валуйки и Валуйский район» со статусом муниципального района. Город Валуйки вошёл в состав муниципального образования как городское поселение. Территория муниципального района составляет 1709,6 кв. км.

На территории района образованы 2 городских и 14 сельских поселений: городское поселение «Город Валуйки», городское поселение «Поселок Уразово», Бирючанское сельское поселение, Борчанское сельское поселение, Герасимовское сельское поселение, Двухлученское сельское поселение, Казинское сельское поселение, Колосковское сельское поселение, Кукуевское сельское поселение, Мандровское сельское поселение, Насоновское сельское поселение, Принцевское сельское поселение, Рождественское сельское поселение, Тимоновское сельское поселение, Шелаевское сельское поселение, Яблоновское сельское поселение<sup>26</sup>.

Главой Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» является Дыбов Алексей Иванович. Администрация расположена по адресу: 309990 Белгородская область, г. Валуйки пл. Красная, 1, телефон: 8 (47—236) 3—17—62, 3—03—96.

---

<sup>26</sup>Официальный сайт Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

Географически район находится на юго-западе Среднерусской возвышенности и расположен в юго-восточной части Белгородской области, на северо—западе граничит с Волоконовским районом, на северо-востоке — с Красногвардейским, на востоке — с Вейделевским, на юго-востоке — с Троицким районом Луганской области Республики Украина, на юго-западе и западе — с Двуречанским и Великобурлукским районами Харьковской области Республики Украина. На территории Валуйского района находится крупный железнодорожный узел. По состоянию на 1 января 2018 года население Валуйского района насчитывало 66 086 000 человек, из них городское — 41 009 человек и сельское — 25 077 человек<sup>27</sup>.

Согласно ст. 13 Устава Муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» Белгородской области (далее — Устава) в исключительной компетенции Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района находятся<sup>28</sup>:

- 1) принятие Устава муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» и внесение в него изменений и дополнений;
- 2) утверждение бюджета муниципального района и отчета о его исполнении;
- 3) установление, изменение и отмена местных налогов и сборов муниципального района в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;
- 4) принятие планов и программ развития муниципального района, утверждение отчетов об их исполнении;
- 5) определение порядка управления и распоряжения имуществом, находящимся в муниципальной собственности муниципального района;

---

<sup>27</sup> Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области. Официальный сайт. — URL: [http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/belg/ru/statistics/population/](http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/belg/ru/statistics/population/)

<sup>28</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

6) определение порядка принятия решений о создании, реорганизации и ликвидации муниципальных предприятий, а также об установлении тарифов на услуги муниципальных предприятий и учреждений, выполнение работ, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами;

7) определение порядка участия муниципального района в организациях межмуниципального сотрудничества;

8) определение порядка материально-технического и организационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления;

9) контроль за исполнением органами местного самоуправления и их должностными лицами полномочий по решению вопросов местного значения;

10) принятие решения об удалении председателя Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района в отставку.

Иные полномочия Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района определенные федеральными законами, законами Белгородской области, настоящим Уставом и правовыми актами органов местного самоуправления муниципального района<sup>29</sup>.

Муниципальный совет города Валуйки и Валуйского района заслушивает ежегодные отчеты председателя Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района, главы администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» о результатах их деятельности, деятельности администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» не позднее второго или третьего месяца первого квартала года, следующего за отчетным.

Согласно ст. 24 Устава администрация муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» является исполнительно—распорядительным органом муниципального образования — муниципальный район «Город Валуйки и Валуйский район». Администрацию муниципального района

---

<sup>29</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

«Город Валуйки и Валуйский район» возглавляет на принципах единоначалия глава администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

Основными целями администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» являются:

— обеспечение на территории района соблюдения законов, иных нормативно-правовых актов органов государственной власти, решений, постановлений и распоряжений Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»;

— обеспечение защиты прав и свобод граждан, проживающих на территории района;

— осуществление на территории района функций управления и контроля за жилищно-коммунальным и социально-культурным обслуживанием населения;

— обеспечение сохранности жизни, здоровья и работоспособности населения, функционирования объектов экономики и жизнеобеспечения на территории района при возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного характера либо вследствие военной агрессии или террористической деятельности;

— взаимодействие с судебными органами, органами прокуратуры, правоохранительными органами и органами военного управления.

Для достижения целей администрация выполняет следующие задачи:

— создает благоприятные условия для жизнедеятельности населения по охране здоровья, обеспечению широкого доступа к образованию и культуре, осуществлению социальной защиты, поддержанию социального и национального согласия, а также комплексной застройке, благоустройству и содержанию территории;

— обеспечивает организацию взаимодействия с общественными, коммерческими и некоммерческими организациями, а также населением для создания рабочих мест, развития малого бизнеса, партнерства и согласия;

— обеспечивает организацию территориального общественного самоуправления на территории соответствующего района с участием товариществ собственников жилья, населения и других общественных формирований.

Основными направлениями эффективности деятельности муниципального района в целях последовательного повышения уровня и качества жизни населения, а также достижения стратегических целей социально-экономического развития являются:

- обеспечение устойчивого функционирования наиболее важных систем жизнеобеспечения муниципального района;
- создание условий для развития эффективных производств, поддержка предпринимательской и инвестиционной деятельности;
- повышение эффективности использования муниципальной собственности;
- улучшение собираемости налогов, снижение задолженности по платежам в бюджет, укрепление финансовой дисциплины;
- стабилизация развития социальной сферы.

Социальное положение муниципального района характеризуется следующими показателями: средняя начисленная заработная плата работников крупных и средних организаций по муниципальному району за 2016 год составила 23431 рублей, что на 102,5% выше по сравнению с 2015 годом, к 2019 году уровень заработной платы работников ожидается в размере 27034 рублей<sup>30</sup>.

На территории муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» функционируют 33 муниципальных дошкольных образовательных учреждения и 13 групп дошкольного образования при 9 общеобразовательных учреждениях.

---

<sup>30</sup> Официальный сайт Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

За 2016 год общая численность детей в муниципальном районе от 1 до 6 лет составляла 4096 детей, что меньше 2015 года на 0,4 % (4113 детей).

В районе развивается система общего и дополнительного образования детей. Функционируют 19 средних, 12 основных, 1 начальная общеобразовательные школы.

Сфера дополнительного образования детей в районе строится на основе государственной программы Белгородской области «Развитие образование Белгородской области на 2014—2020 годы (подпрограмма «Развитие образования «Развитие дополнительного образования детей»)), утвержденной постановлением Правительства области от 30 декабря 2013 года № 528-пп, плана мероприятий («Дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки» Белгородской области, утвержденного постановлением Правительства области от 25 февраля 2013 года № 69-пп, Стратегии развития общего, дошкольного и дополнительного образования детей, утвержденной постановлением Правительства области от 28 октября 2013 года № 431-пп<sup>31</sup>.

В районе функционируют 6 организаций дополнительного образования детей с охватом свыше 4131 человек в возрасте от 5 до 18 лет. Кроме того, на базе общеобразовательных учреждений по программам дополнительного образования обучается 3750 школьников.

Количество муниципальных учреждений культуры на территории муниципального района составляет 57<sup>32</sup>.

Рассмотрим показатели, характеризующие развитие конкурентных отношений и инвестиционную привлекательность Валуйского района. По состоянию на 1 января 2017 года в реестре инвестиционных проектов,

---

<sup>31</sup>Постановление Правительства Белгородской области от 28 октября 2013 года № 431-пп «Стратегии развития общего, дошкольного и дополнительного образования детей, утвержденной». – URL: <https://belregion.ru/> (дата обращения: 20.10.2017); Постановление Правительства Белгородской области от 30 декабря 2013 года № 528-пп «Об утверждении Государственной программы Белгородской области «Развитие образование Белгородской области на 2014—2020 годы». — URL: <https://belregion.ru/> (дата обращения: 20.10.2017).

<sup>32</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

реализуемых и планируемых к реализации хозяйствующими субъектами на территории муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» числится 93 проекта, общей стоимостью 17355,9 млн. рублей. За весь период реализации проектов (по состоянию на 01.01.2016г.) освоено 1112,8 млн. рублей. За 2016 год освоено 4372,6 млн. рублей, что в 3,8 раза больше соответствующего периода прошлого года (за 2015 год освоено 1158,0 млн.рублей). Всего в 2017 году было освоено 6124,1 млн.рублей инвестиций<sup>33</sup>.

Проводимая политика ускоренного импортозамещения в промышленности и сельском хозяйстве, реализация плана мероприятий по импортозамещению за последние 2 года позволили расширить круг товаропроизводителей и ассортимент выпускаемой конкурентоспособной продукции. В среднесрочном периоде планируется реализовать 28 проектов с объемом инвестиций 3,7 млрд. рублей.

При поддержке Правительства области и органов местного самоуправления в Валуйском районе активно развивается и наращивает свой потенциал малый и средний бизнес.

В бизнесе субъектов малого и среднего предпринимательства задействовано 6779 человек<sup>34</sup>.

Количество субъектов, применяющих специальные режимы налогообложения в 2016 году, составило 1154 единицы, из них: 160 юридических лиц и 994 индивидуальных предпринимателей<sup>35</sup>.

Муниципальный район «Город Валуйки и Валуйский район», является зоной интенсивного и развитого сельскохозяйственного производства со специализацией на производстве зерна, сахарной свеклы и подсолнечника в растениеводстве, молока и мяса в животноводстве.

---

<sup>33</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

<sup>34</sup> Там же.

<sup>35</sup> Там же.



Агропромышленный комплекс в районе представлен: 10 сельскохозяйственными предприятиями, 290 семейных ферм, 10850 личных подсобных хозяйств. В 2016 году с прибылью сработали 10 сельскохозяйственных предприятий их доля составила 100 %.

Проведен комплексный анализ состояния неэффективных предприятий и совместно с руководителями разработаны программы развития организаций, предусматривающие возможную диверсификацию бизнеса, снижение издержек, повышение производительности труда, внедрение инноваций.

Принимаемые меры дают возможность прогнозировать выпуск продукции сельского хозяйства к 2019 году в сумме 11,2 млрд. рублей, что на 10,2% выше уровня 2015 года в сопоставимых ценах.

В 2016 году в рамках реализации федеральной целевой программы «Устойчивое развитие сельских территорий на период 2014—2017годы и на период до 2020 года»<sup>36</sup> выплачено субсидий в размере 4688,928 тыс. рублей. Молодым семьям и молодым специалистам работников АПК и социальной сферы выплачено субсидий в размере 3010,00 тыс.руб., гражданам 1678,928 тыс.рублей.

В 2016 году в сельской местности было введено в эксплуатацию 493,8 кв.м. жилья.

В целях развития дорожной сети, обеспечения качественного транспортного обслуживания реализуется государственная программа Белгородской области «Совершенствование и развитие транспортной системы и дорожной сети Белгородской области на 2014—2020 годы»<sup>37</sup>. На территории муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»

---

<sup>36</sup>Федеральная целевая программа «Устойчивое развитие сельских территорий на период 2014—2017 годы и на период до 2020 года»). — URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 21.10.2017).

<sup>37</sup> Постановление Правительства Белгородской области от 28 октября 2013 г. № 440—пп «Об утверждении государственной программы Белгородской области «Совершенствование и развитие транспортной системы и дорожной сети Белгородской области на 2014—2020 годы»/ — URL: <http://base.garant.ru/> (дата обращения: 20.10.2017).

деятельность по перевозке пассажиров и багажа автобусами по регулярным пригородным маршрутам осуществляется 32 единицами транспорта (17 ед. — ООО «Автоколонна-сервис», 15 единиц — ИП) по 23 маршрутам (13 маршрутов — ООО «Автоколонна—сервис, в т.ч. 1 межмуниципальный «Валуйки-Никитовка», 11 — ИП (маршрут «Валуйки—Уразово» обслуживается как ООО «Автоколонна-сервис» так и индивидуальными предпринимателями). По городскому поселению «Город Валуйки» организовано 3 маршрута. В настоящий момент на городских автобусных маршрутах перевозку пассажиров осуществляет 57 единиц автотранспорта индивидуальных предпринимателей<sup>38</sup>.

Таким образом, можно сказать, что развитие района, как в социальной, так и в других сферах жизни идет интенсивно и эффективно. Администрация муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» проводит активную работу по максимальному благоприютствованию жителям района и в удовлетворении их требований и пожеланий, а также предусматривает возникновении возможных проблем в общественной жизни, своевременно минимизируя их путем реализации муниципальных и областных программ, направленных на улучшение жизни населения.

Согласно ст. 25 Устава администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» обладает следующими полномочиями<sup>39</sup>:

1. Администрация муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» осуществляет организацию решения вопросов местного значения, исполнения полномочий органов местного самоуправления городских и сельских поселений, переданных на основе соглашений, заключенных администрацией муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», а также исполнения отдельных государственных полномочий, переданных для осуществления органам местного

---

<sup>38</sup> Официальный сайт Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

<sup>39</sup> Там же

самоуправления муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

Администрация муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» является уполномоченным органом местного самоуправления по осуществлению внутренних муниципальных заимствований и выдаче муниципальных гарантий муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» Белгородской области.

Администрация муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» является уполномоченным органом местного самоуправления по осуществлению муниципального контроля на территории муниципального района.

2. Структура администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» утверждается Муниципальным советом города Валуйки и Валуйского района по представлению главы администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». В структуру администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» входят управления, являющиеся отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального района, а также представительства, являющиеся территориальными органами администрации муниципального района. Решением Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района о структуре администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» определяется также количество заместителей главы администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

3. Положения об органах администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» утверждаются по представлению главы администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» Муниципальным советом города Валуйки и Валуйского района. Положения об органах администрации муниципального района подлежат опубликованию в газете «Валуйская звезда».

4. Органы администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в соответствии с уставом, а также положениями о них непосредственно организуют исполнение полномочий.

5. Любые акты органов администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйского района» могут быть отменены главой администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», за исключением случаев, когда федеральным законом установлена особая процедура их отмены или признания недействительными.

6. Администрация муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» обладает правами юридического лица<sup>40</sup>.

Структура Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» утверждена решением Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от «17» февраля 2017 г. № 507 (приложение 1) и состоит из:

- Аппарата Администрации муниципального района;
- Отдела безопасности, ГО и ЧС;
- Управления строительства, архитектуры и ЖКХ;
- Управления АПК и природопользования;
- Управления экономического развития;
- Управления финансов и бюджетной политики;
- Управления образования;
- Управления социальной защиты населения;
- Управления физической культуры, спорта и молодежной политики<sup>41</sup>.

Аппарат администрации состоит из подразделений, осуществляющих функциональное содействие работе руководящих органов администрации. В подчинении аппарата администрации нет каких-либо внешних по отношению

---

<sup>40</sup>Официальный сайт Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

<sup>41</sup>Там же.

к администрации органов, организаций, объектов, и руководителей. Также структурные подразделения аппарата не имеют прав распоряжения кредитами. Аппарат администрации района состоит из организационного отдела, отдела делопроизводства, архивного отдела, приемной по личным вопросам граждан, юридического отдела, информационного отдела, управления кадровой службы, материально-технического отдела, помощников руководителя администрации.

В соответствии с решением Федеральной архивной службы России от 02 октября 1997 года «О примерном положении о муниципальном архиве (об архивном отделе муниципального образования)» архивный отдел в соответствии с возложенными на него задачами<sup>42</sup>:

— осуществляет хранение и государственный учет документов и представляет в орган управления архивным делом субъекта Российской Федерации по установленным формам сведения о хранящихся в архивном отделе фондах; принимает меры по созданию оптимальных условий хранения документов и обеспечению их физической сохранности;

— разрабатывает и по согласованию с органом управления архивным делом субъекта Российской Федерации представляет на утверждение администрации района, города списки учреждений и организаций, документы которых подлежат передаче в архивный отдел, ведет систематическую работу по уточнению этих списков; организует отбор и осуществляет прием документов на хранение;

— проводит в установленном порядке экспертизу ценности документов, хранящихся в архивном отделе;

— создает и совершенствует научно-справочный аппарат к документам архивного отдела с целью оперативного использования содержащейся в них информации;

---

<sup>42</sup> Решение Федеральной архивной службы России от 02 октября 1997 года № 151 «О примерном положении о муниципальном архиве (об архивном отделе муниципального образования)». — URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 22.12.2017).

— информирует органы местного самоуправления, иные учреждения района, города о составе и содержании документов архивного отдела по актуальной тематике, исполняет их запросы на документную информацию;

— использует документы в социально-экономических и культурно-просветительных целях на выставках, радио и телевидении, в периодической печати; в установленном порядке представляет документы архивного отдела органам местного самоуправления, учреждениям и гражданам с целью их научного и практического использования; исполняет социально-правовые запросы граждан, выдает архивные справки, копии, выписки из документов;

— осуществляет организационно-методическое руководство и контроль за работой ведомственных архивов, в том числе по личному составу, и организацией документов в делопроизводстве учреждений-источников комплектования, а также на основании соглашения (договора) между органом управления архивным делом субъекта Российской Федерации и администрацией — за работой других ведомственных архивов и организацией документов в делопроизводстве учреждений, организаций и предприятий, находящихся на территории района, города; ведет в установленном порядке государственный учет документов Архивного фонда субъекта Российской Федерации, хранящихся в учреждениях—источниках комплектования и других государственных учреждениях, находящихся на территории района, города;

— информирует администрацию района, города, орган управления архивным делом субъекта Российской Федерации о фактах утраты, порчи, незаконного уничтожения документов в учреждениях, других нарушениях законодательства об Архивном фонде субъекта Российской Федерации и архивах;

— проводит, в том числе на договорной основе, мероприятия по улучшению работы архивов учреждений и организаций, а также организации документов в делопроизводстве, внедрению государственной системы

делопроизводства и унифицированных систем документации; повышению квалификации работников архивов и делопроизводства;

— рассматривает и согласовывает положения о ведомственных архивах, экспертных комиссиях, номенклатуры дел учреждений—источников комплектования;

— рассматривает и представляет на утверждение экспертно-проверочной комиссии органа управления архивным делом субъекта Российской Федерации поступившие от учреждений описи дел постоянного хранения, а также описи фотодокументов; рассматривает и согласовывает описи дел по личному составу учреждений, документы которых подлежат приему в архив;

— изучает и обобщает практику работы ведомственных архивов и организации документов в делопроизводстве учреждений, организаций и предприятий, распространяет их положительный опыт; проводит совещания, семинары, консультации и инструктажи по вопросам организации и методики работы ведомственных архивов и организации документов в делопроизводстве, а также деятельности экспертных комиссий;

— подготавливает и передает документы и описи к ним на постоянное хранение в соответствующий государственный архив на условиях соглашения (договора) между органом управления архивным делом субъекта Российской Федерации и администрацией района, города;

— рассматривает заявления, предложения и жалобы, проводит прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции архивного отдела;

— внедряет в практику работы архивного отдела нормативно-методические документы по архивному делу и делопроизводству, прогрессивные методы труда, автоматизированные технологии обработки и поиска документной информации, передовой опыт работы.

Делопроизводством и его организацией занимается отдел делопроизводства, находящийся в структуре аппарата администрации муниципального района. Отдел делопроизводства состоит из двух

специалистов-делопроизводителей и двух специалистов—делопроизводителей по работе с обращениями граждан. Отдел делопроизводства осуществляет не только документооборот, организуя качественную работу всех структурных подразделений Администрации, но и работает с обращениями граждан и внешними организациями<sup>43</sup>:

— определяет и обеспечивает порядок функционирования системы делопроизводственного обслуживания в органе исполнительной власти;

— определяет и обеспечивает порядок подготовки, оформления, приема, учета, отправки, контроля исполнения, хранения и использования документов несекретного характера;

— определяет и обеспечивает порядок обращения со служебной информацией ограниченного распространения;

— определяет и обеспечивает методическое руководство организацией делопроизводства и контроль за соблюдением требований к организации делопроизводства;

— осуществляет взаимодействие с представителями средств массовой информации, передача им какой-либо служебной информации или документа осуществляется только через информационно-аналитическое управление аппарата губернатора Белгородской области.

Отдел безопасности, ГО и ЧС осуществляет организацию и осуществление мероприятий, направленных на гражданскую оборону, защиту населения и территорию района от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; участвует в предупреждении и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций на территории района; участвует в профилактике терроризма и экстремизма, а также в минимизации и (или) ликвидации последствий проявлений терроризма и экстремизма на территории района; организует мероприятия по обеспечению безопасности людей на водных объектах на территории района, охрану их жизни и

---

<sup>43</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).



здоровья; координирует деятельность организаций по гражданской обороне, защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах, расположенных на территории района<sup>44</sup>.

Управление строительства, архитектуры и ЖКХ организует в границах района электро-, тепло-, газо-, и водоснабжение населения, водоотведение, снабжение населения топливом в пределах компетенции Управления; осуществляет организацию обслуживания автомобильных дорог местного значения, находящихся в собственности района, в соответствии с действующим законодательством; осуществляет деятельность в жилищной сфере в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации и иными федеральными законами, законами Белгородской области, муниципальными правовыми актами района; планирует и осуществляет закупку товаров, работ, услуг для обеспечения муниципальных нужд района в пределах своей компетенции; разрабатывает предложения по участию администрации района в региональных и федеральных программах в области строительства; участвует в реализации муниципальных программ района в пределах своей компетенции и принимает участие в их разработке; реализует мероприятия по снижению затрат на строительство в районе, внедрению новых прогрессивных технологий в области строительства и производства строительных материалов в пределах своей компетенции и разрабатывает данные программы; регулирует вопросы взаимодействия субъектов строительной деятельности на территории района в пределах своей компетенции; организует строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, заказчиком которых выступает; создает в пределах своей компетенции условия для безопасной эксплуатации зданий,

---

<sup>44</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

сооружений; организует и контролирует мероприятия по готовности района к отопительному периоду<sup>45</sup>.

Главной задачей управления в сфере агропромышленного комплекса и природопользования является формирование соответствующей среды для эффективной деятельности входящих в него хозяйствующих субъектов.

Управлением экономического развития проводится анализ и составляется прогноз социально-экономического развития района, разрабатываются и реализуются целевые программы развития.

Управлением финансов и бюджетной политики осуществляются финансово-бюджетное планирование и регулирование, ведется ценовая и кредитная политика муниципального образования.

Управлением образования организовывается адаптивная, личностно-ориентированная образовательная среда района<sup>46</sup>.

Управлением социальной защиты населения осуществляется обеспечение социальной защиты нетрудоспособного населения и лиц, которые нуждаются в социальной поддержке, проводится единая социальная политика на территории муниципального образования, а также выполняются государственные полномочия по социальной поддержке и социальному обслуживанию населения. Управлением на основании анализа социально-экономической обстановки и интересов населения на территории муниципального образования разрабатываются, формируются программы в области социальной поддержки пенсионеров, инвалидов, семей с несовершеннолетними детьми, других категорий населения и осуществляется координационно-методическое, консультативное и организационное обеспечение их выполнения.

Управлением физической культуры, спорта и молодежной политики определяются приоритетные направления, и организуется работа по

---

<sup>45</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

<sup>46</sup>Там же.

решению молодежных проблем посредством их включения в план социально-экономического развития района и его бюджет; оказывается содействие по информированию молодежи о наличии возможностей по реализации ее интересов в сфере трудоустройства, образования, профессиональной ориентации и подготовки, охраны здоровья, культуры, досуга, физической культуры, туризма; контролируется работа молодежных клубов<sup>47</sup>.

Таким образом, город Валуйки и Валуйский район является динамично развивающимся муниципальным образованием Белгородской области, которое эффективно решает возникающие проблемы и создает максимально благоприятные условия для жизни населения в данном районе. Особую роль в этой работе играет администрация муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», эффективность управления которой обеспечивает, в том числе, и отдел делопроизводства, осуществляющий документационное обеспечение управления и взаимодействие с гражданами согласно существующим нормативным требованиям и законодательным актам для органов исполнительной власти.

## **1.2. Анализ видов, форм и тематики обращений граждан**

Право граждан Российской Федерации на обращение лично, а также на направление индивидуальных и коллективных обращений в государственные органы и органы местного самоуправления закреплено в статье 33 Конституции Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года<sup>48</sup>.

Закрепленное право является важным средством осуществления и защиты других прав и свобод граждан, укрепления связей населения с

---

<sup>47</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

<sup>48</sup> Конституция Российской Федерации. — URL: <http://constitution.garant.ru> (дата обращения: 25.10.2017).

государственными и муниципальными органами, участия в управлении делами государства. Обращения граждан в государственные органы и органы местного самоуправления способствуют усилению контроля народа за их деятельностью, борьбе с бюрократизмом и коррупцией.

Праву граждан на личное обращение, направление индивидуальных и коллективных обращений соответствует обязанность органов и должностных лиц, которым они направлены, внимательно, в установленном порядке и в установленные сроки рассмотреть их и принять по ним законные и обоснованные решения.

Положения статьи 33 Конституции Российской Федерации конкретизируются в законе Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Данным федеральным законом установлен порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами<sup>49</sup>.

В настоящее время единого мнения у научного сообщества по классификации обращений не существует, однако основными из них являются: по форме, по содержанию и по тематике. Первая достаточно проста – обращения классифицируются в зависимости от формы их подачи. Таких форм существует три: устная, письменная и электронная. Также обращения могут быть коллективными и индивидуальными.

Правильный подход к устному обращению обеспечивает максимальную быстроту и законность его разрешения. По несложному вопросу гражданину гораздо проще обратиться именно с устным обращением, а должностному лицу порой целесообразно сразу же постараться дать на него ответ. Таким образом, применение устных обращений способствует сокращению сроков их рассмотрения, устраняет

---

<sup>49</sup> Конституция Российской Федерации. — URL: <http://constitution.garant.ru> (дата обращения: 25.10.2017).

переписку и бумажную волокиту и помогает более оперативно решить возникший вопрос.

Конечно, не всегда и не по всем вопросам целесообразно устное обращение. Тогда граждане могут подать письменное обращение. Такие жалобы обычно пересылаются по почте или вручаются лично через структурные подразделения, которые занимаются этими вопросами.

Закон закрепляет три основных вида индивидуальных обращений – это предложения, заявления и жалобы.

Федеральный закон определяет жалобу как просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Жалоба появляется в той сфере правовых отношений, которые возникают из нарушения прав и законных интересов гражданина, установленных и закрепленных законодательством и другими нормами, регламентирующими права и личные интересы граждан, то есть в тех случаях, когда отношения между гражданином и властью выходят за рамки позитивных. Цель подачи жалобы заключается в защите и восстановлении прав<sup>50</sup>.

Заявление определяется в Федеральном законе № 59-ФЗ, как «просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц»<sup>51</sup>.

Предложения закон определяет как «рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления,

---

<sup>50</sup> Федеральный закон РФ от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». — URL: <http://base.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

<sup>51</sup> Там же.

развитию общественных отношений, улучшению социально—экономической и иных сфер деятельности государства и общества». Это определение, мне кажется, передает сущность предложения верно. Предложение не связано с нарушением прав, оно не связано и с реализацией каких – либо прав заявителя, оно направлено на внесение каких – либо изменений в существующий порядок. Предложение является одной из важнейших форм реализации права граждан на участие в управлении. Кроме того, эта форма обращений является одним из наиболее весомых проявлений народовластия. Внося предложение, гражданин не преследует личной цели, не стремится защитить свои права от нарушений, а пытается воздействовать на принятие решений государственной властью, то есть реализует одно из главнейших гражданских прав – непосредственного участия в управлении государством. Само существование права предложения является как бы реальным, «вещественным» подтверждением того, что власть в России исходит от народа. Таковы три «главных» вида обращений, закреплённых в действующем Федеральном законе № 59-ФЗ<sup>52</sup>.

В данном законе не существует определенного понятия «коллективное обращение». Коллективным обращением может считаться любое обращение, подписанное двумя и более авторами. Конкретное содержания понятия «коллектив» – семья, партия, общественная организация, юридическое лицо и прочее, раскрыто в иных федеральных законах и принципиального значения для определенного порядка рассмотрения таких обращений не имеет. Обращения от имени коллектива граждан, отпечатанных на официальных бланках (с указанием почтового адреса), но не имеющих подписи, рассматриваются, как и обычные, не имеющие всех предусмотренных реквизитов.

---

<sup>52</sup> Федеральный закон РФ от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». — URL: <http://base.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

Закон не предусматривает термина «анонимные обращения». Но законом предусматривается невозможность отправления ответа автору в случае сокрытия им его почтового адреса.

Новый термин «электронные» обращения – это поступившее в государственный орган обращение граждан, по информационным системам общего пользования, которое подлежит рассмотрению в установленном Федеральным законом порядке.

В праве на обращение просматривается возможность для граждан удовлетворения личных, государственных и общественных интересов. Обращения граждан способствуют повышению контроля народа за деятельностью государственных органов и органов местного самоуправления, борьбе с бюрократизмом, коррупцией, волокитой и другими недостатками в их работе.

Право граждан на обращение в органы местного самоуправления соответствует обязанности этих органов, а также должностных лиц, которым они направлены, внимательно, в установленном порядке и сроки рассмотреть обращения граждан и принять по ним законные и обоснованные решения при их рассмотрении, что успешно применяется в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

Устав муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» также содержит норму (статья 47), предусматривающую право граждан на индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления двух городских и четырнадцати сельских поселений муниципального района<sup>53</sup>.

Работа с обращениями граждан в администрации муниципального района ведется в строгом соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

---

<sup>53</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». —URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

Российской Федерации»<sup>54</sup>, распоряжением губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 г. № 444-р «Об утверждении методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области»<sup>55</sup>, решениями Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008 г. № 87 «О положении о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», от 27 июня 2008г. № 88 «О положении о личном приеме граждан должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», от 31 июля 2013 года № 814 «О внесении изменений и дополнений в решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27.06.2008 №87», Постановление ГКНТ СССР № 463, Госстандарта СССР № 162, Главархива СССР № 298 от 30.11.1981 «Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях»)<sup>56</sup>.

---

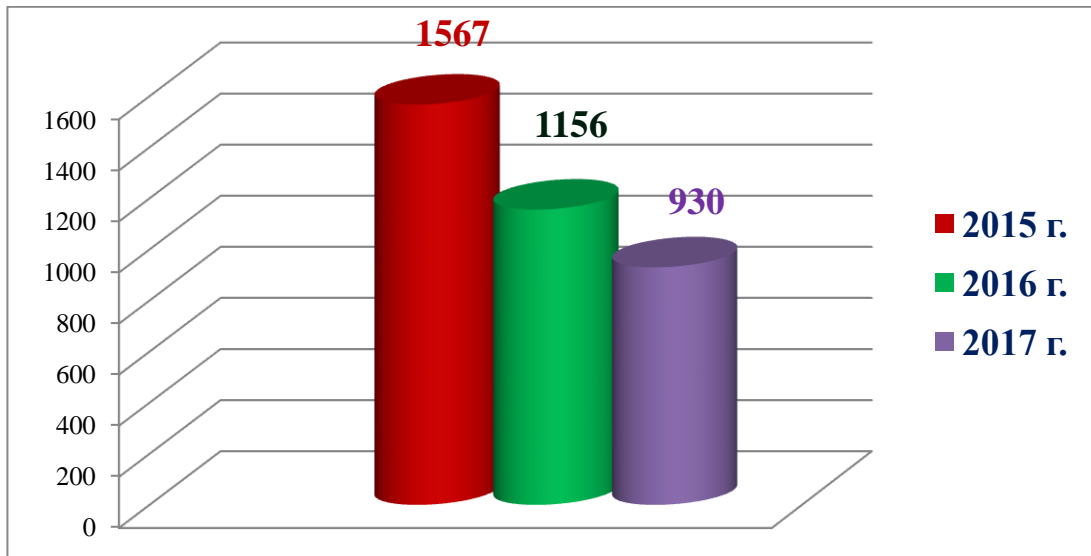
<sup>54</sup> Федеральный закон РФ от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (в ред. от 27.11.2017). — URL: <http://base.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

<sup>55</sup> Распоряжение губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 г. № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области». URL: <https://belregion.ru/> (дата обращения: 21.10.2017).

<sup>56</sup> Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008г. № 87 «О Положении о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»/ URL: <http://val—adm.ru/> (дата обращения: 13.10.2017); Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008г. № 88 «О Положении о личном приеме граждан должностными лицами Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru/> (дата обращения: 13.10.2017); Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 31 июля 2013 года № 814 «О внесении изменений и дополнений в решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27.06.2008 №87». — URL: <http://val-adm.ru/> (дата обращения: 13.10.2017); Постановление ГКНТ СССР № 463, Госстандарта СССР № 162, Главархива СССР от 30.11.1981 № 298 «Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан



За период с 2015 по 2017 годы проведена исследовательская работа, направленная на изучение статистических данных и отслеживании динамики количества обращений граждан, поступающих в отдел делопроизводства администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» (рис. 1.1.)<sup>57</sup>.



**Рис. 1.1. Количество обращений граждан, поступивших в отдел делопроизводства администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» за 2015—2017 гг.**

Представим статистический анализ обращений граждан в исследуемом муниципальном образовании за период 2015—2017 гг. по годам и в совокупности.

Необходимо отметить ежегодное снижение количества обращений граждан, направляемых в отдел делопроизводства администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», что связано с систематической работой администрации, направленной на повышение эффективности ее работы.

---

в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях». — URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

<sup>57</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

Согласно Федеральному закону № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отказ в исполнении обращений граждан давался в случае, если<sup>58</sup>:

— в обращении гражданина содержался вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом в обращении не приводились новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в один и тот же государственный орган или орган местного самоуправления, или одному и тому же должностному лицу;

— по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

— в обращении содержались нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

— в обращении не были указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

— от гражданина поступало заявление о прекращении рассмотрения его обращения;

— текст письменного обращения не поддавался прочтению;

— обращение поступало от третьих лиц;

— ответ по существу поставленного в обращении вопроса не мог быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В 2015 г. в администрацию муниципального района поступило 1567 обращений граждан, что на 370 обращений меньше, чем за 2014 год, в том числе:

---

<sup>58</sup> Федеральный закон РФ от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. 27.11.2017). — URL: <http://base.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

— 553 обращения – поступило при проведении личных приемов граждан должностными лицами администрации муниципального района;

— 784 письменных обращений;

— 230 обращений – поступило через электронную приемную сайта администрации муниципального района.

Итоги рассмотрения поступивших обращений:

— поддержано (в т.ч. удовлетворено) — 501;

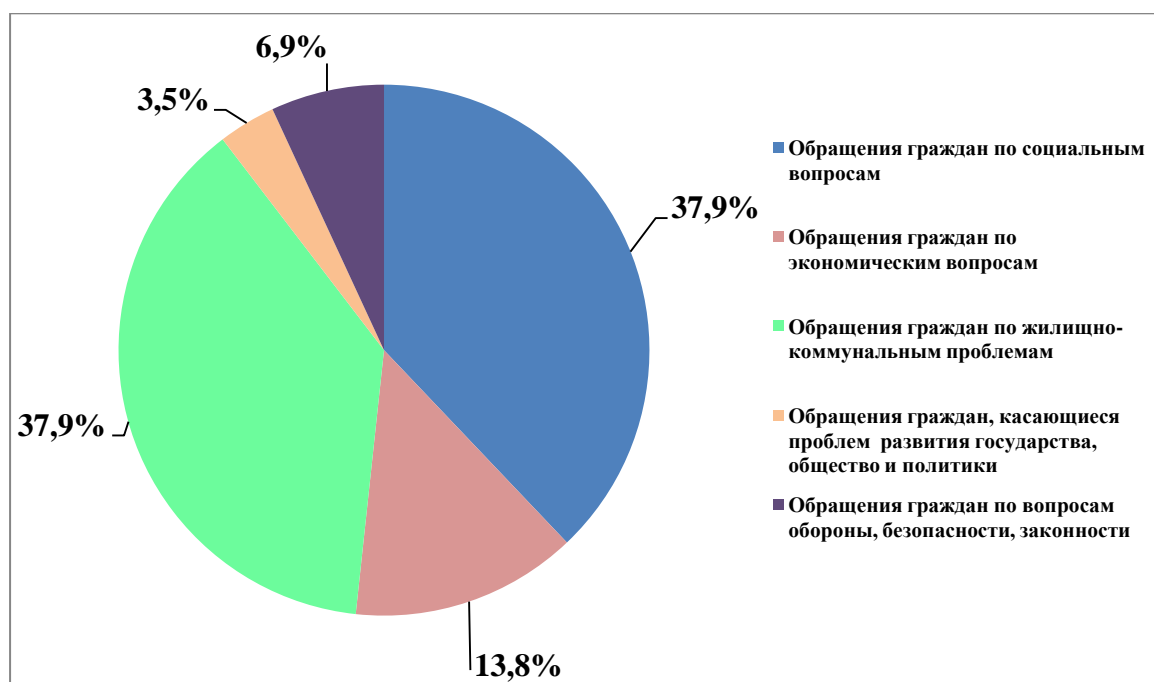
— разъяснено — 979;

— не поддержано—19;

— решено в ходе приема—38;

— принято к сведению—1;

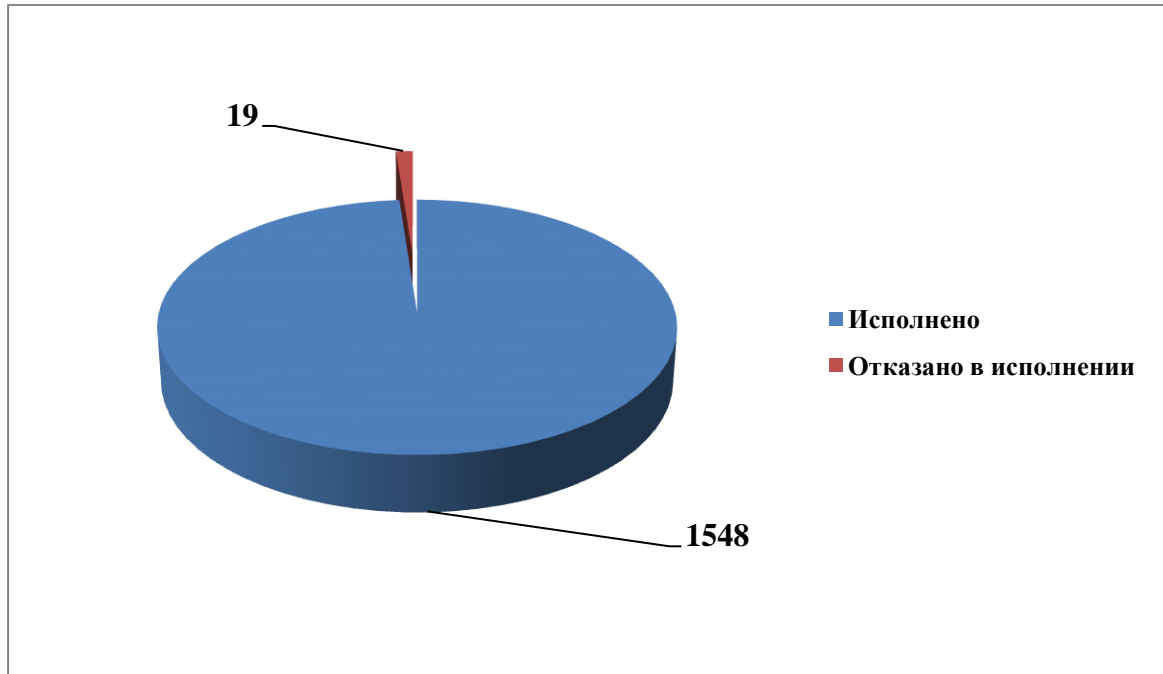
— находится на контроле—29 (рис. 1.2).



**Рис. 1.2. Количество обращений граждан, поступивших на контроль в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2015 г.**

На контроль поступили обращения граждан, на исполнение решений по которым влияет временной фактор по причинам, не зависящим от администрации муниципального образования.

Все обращения были рассмотрены в установленный законом месячный срок. По ним приняты необходимые решения. Исполнено и принято к исполнению 1548 обращений, не исполнено – 19 (рис. 1.3.)<sup>59</sup>.



**Рис. 1.3. Соотношение исполненных и неисполненных обращений граждан в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2015 г.**

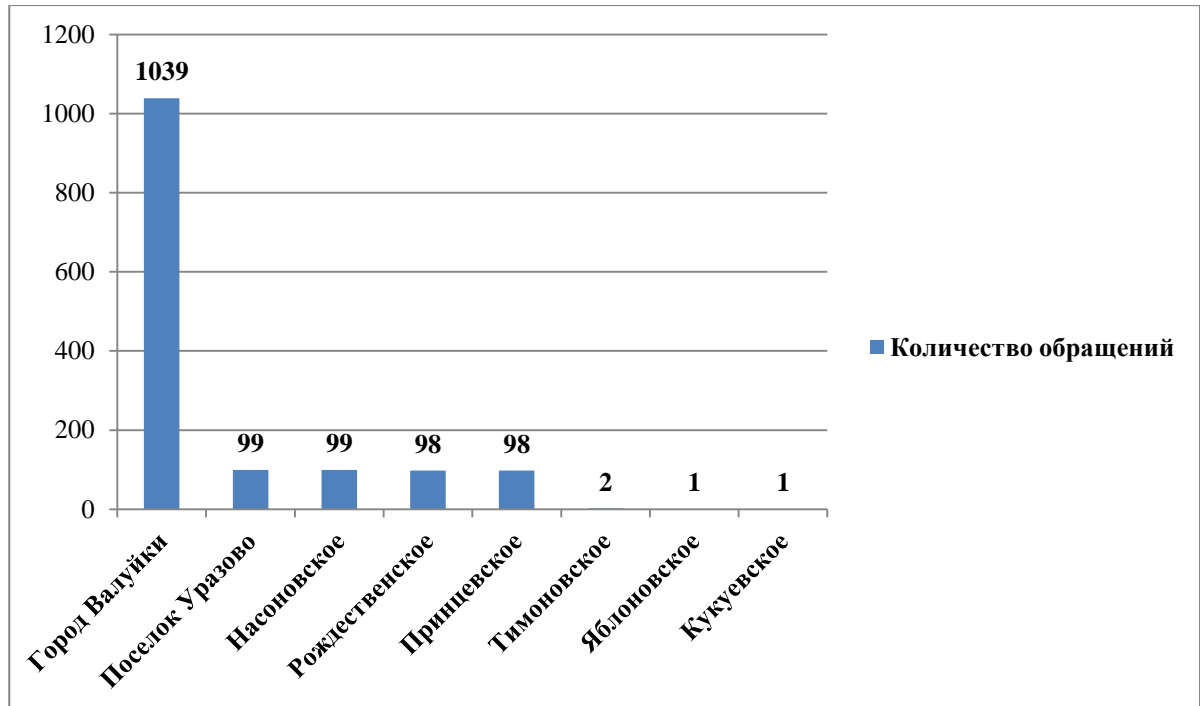
Высокую активность в анализируемом периоде проявляли традиционно жители городского поселения «Город Валуйки» (1039). От жителей городского поселения «Поселок Уразово» поступило 99 обращений. Среди сельских поселений наибольшее количество обращений поступило из Насоновского (99), Рождественского (98) и Принцевского (98) сельских поселений. Наименьшее количество обращений поступило от жителей Тимоновского (2), Яблоновского (1) и Кукуевского (1) сельских поселений. От жителей других областей поступило 130 обращений (рис. 1.4.)<sup>60</sup>.

Таким образом, большинство обращений граждан было исполнено (1548). Обращения граждан, которые не соответствовали требованиям

<sup>59</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

<sup>60</sup> Там же.

администрации о порядке подачи обращений граждан либо по другим причинам, были отклонены (19).



**Рис. 1.4. Количество обращений граждан поселений Валуйского района, поступивших в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2015 г.**

Всего рассмотрено обращений (в разрезе кураторства заместителей главы): начальником управления строительства, архитектуры и ЖКХ Капустиным В.И. — 711, начальником управления социальной защиты населения Дубровой И.В. — 394, начальником отдела экономического развития, муниципальной собственности и земельных отношений Самойловой С.В. — 98, начальником Совета безопасности муниципального района Слесаренко С.В. — 132, начальником управления АПК и природопользования Наседкиным Н.М. — 66, руководителем аппарата администрации муниципального района Климовым А.Н. — 166<sup>61</sup>.

Тематика обращений, поступивших за 2015 г. выглядит следующим образом (таб. 1.1.)<sup>62</sup>.

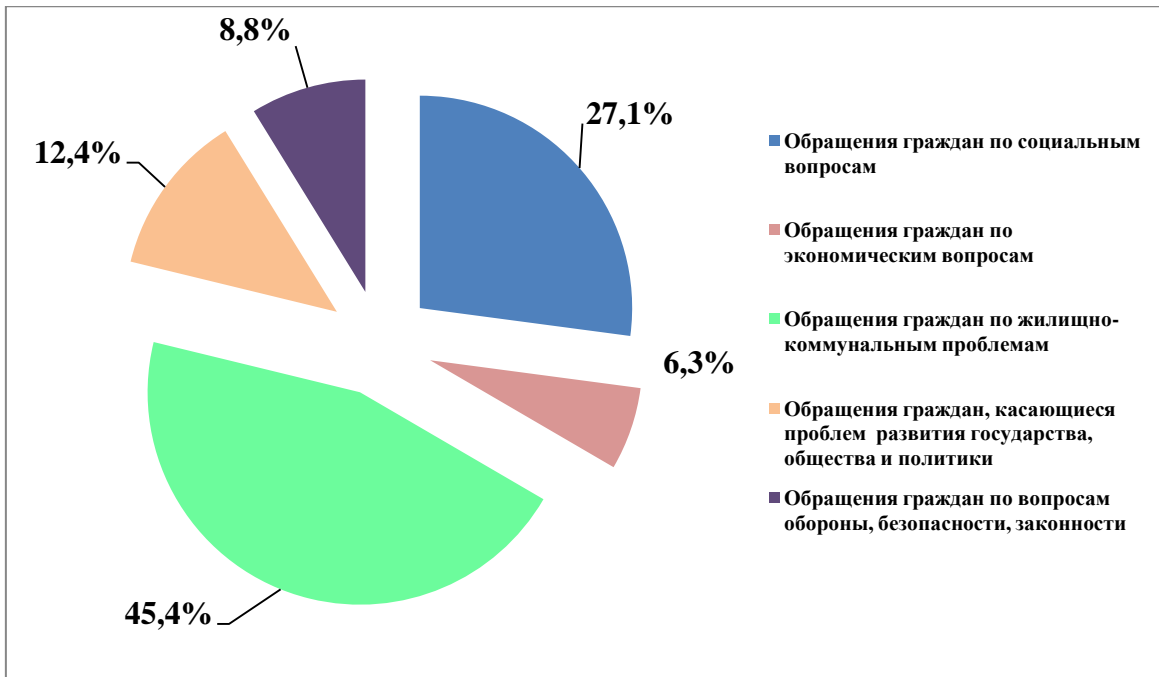
<sup>61</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

<sup>62</sup> Там же

**Таблица 1.1. Тематика обращений граждан, поступивших  
в администрацию муниципального района  
«Город Валуйки и Валуйский район» в 2015 г.**

<b>Тематика обращений граждан</b>	<b>Количество обращений</b>	<b>Процент обращений</b>
Обращения граждан по социальным вопросам	425	27,1
Обращения граждан по экономическим вопросам	99	6,3
Обращения граждан по жилищно-коммунальным проблемам	711	45,4
Обращения граждан, касающиеся проблем развития государства, общества и политики	194	12,4
Обращения граждан по вопросам обороны, безопасности, законности	138	8,8
Итого:	1567	100

Наглядно данные таблицы 1.1 представим на рисунке 1.5. Из данных таблицы 1.1 и рисунка 1.5 следует, что за 2015 г. первоочередными вопросами, с которыми обратились граждане муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район», являются вопросы жилищно-коммунальной сферы – 45,4 %. Наиболее частыми проблемами в этой сфере является недовольство работой управляющих компаний и проблемы с начислением оплаты за услуги ЖКХ.



**Рис. 1.5. Соотношение обращений граждан различной тематики, поступивших в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2015 г.**

Социальные вопросы занимают второе место по актуальности и составляют 27,1 %. Социальные вопросы включали в себя такие проблемы как оказание материальной помощи, обеспечение лекарственными препаратами, выплата пособий и пенсий, установление опеки и попечительства, распоряжения средствами М(С)К, предоставление земельных участков для индивидуального строительства многодетным семьям, обеспечение жильем льготных категорий граждан.

В 2015 году должностными лицами администрации муниципального района проведен 91 личный прием, в т.ч. выездных — 80. В ходе приемов поставлено на контроль 503 устных обращений. По всем полученным в ходе приемов обращениям граждан даны необходимые разъяснения и поручения соответствующим исполнителям<sup>63</sup>.

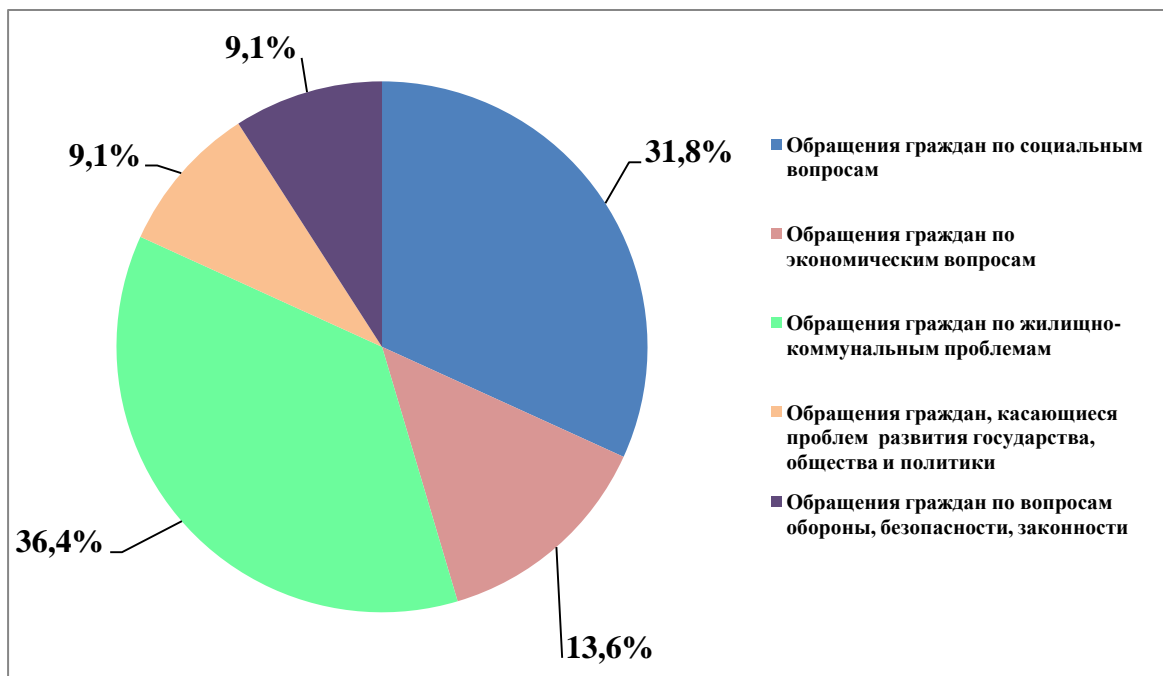
<sup>63</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

За 2016 год в администрацию муниципального района поступило 1156 обращений граждан, что на 411 обращений меньше, чем за 2015 год, в том числе:

- 331 обращений – поступило при проведении личных приемов граждан должностными лицами Администрации муниципального района;
- 530 письменных обращений;
- 295 обращений – поступило через электронную приемную сайта администрации муниципального района;

Итоги рассмотрения поступивших обращений:

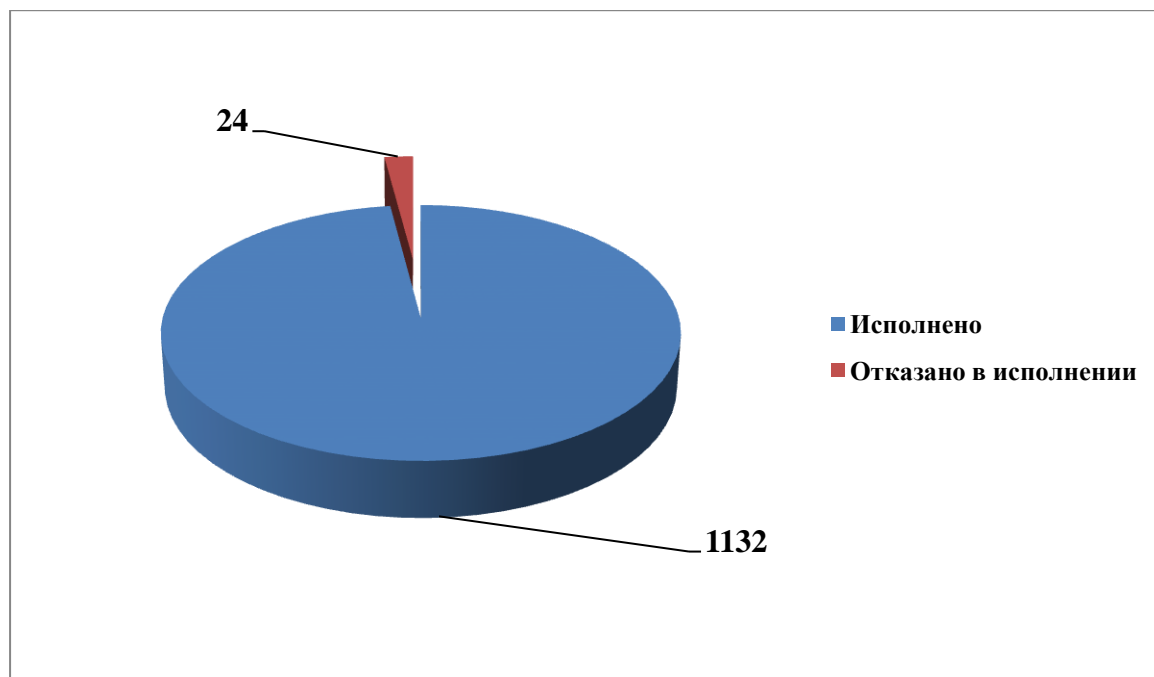
- поддержано (в т.ч. удовлетворено) — 411;
- разъяснено — 670;
- не поддержано — 24;
- решено в ходе приема — 27;
- принято к сведению — 2;
- находится на контроле – 22 (рис. 1.6).



**Рис. 1.6. Количество обращений граждан, поступивших на контроль в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2016 г.**



На контроль поступили обращения граждан, исполнение решений по которым может быть выполнено позже, чем через месяц по причинам, не зависящим от администрации муниципального образования. Остальные обращения были рассмотрены в месячный срок и по ним были приняты необходимые решения. Исполнено обращений – 1132, не исполнено – 24 (рис. 1.7)<sup>64</sup>.

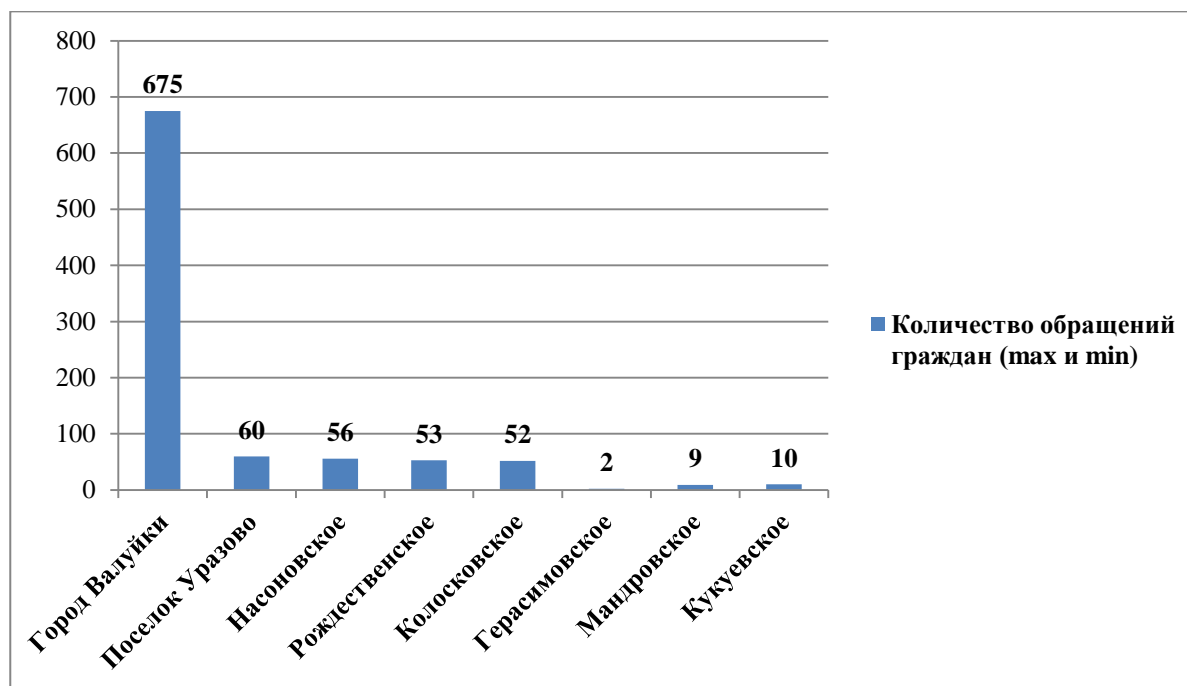


**Рис. 1.7. Соотношение исполненных и неисполненных обращений граждан в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2016 г.**

Высокую активность в 2016 г. проявляли традиционно жители городского поселения «Город Валуйки» (675). От жителей городского поселения «Поселок Уразово» поступило 60 обращений. Среди сельских поселений наибольшее количество обращений поступило из Насоновского (56), Рождественского (53) и Колосковского (52) сельских поселений. Наименьшее количество обращений поступило от жителей Герасимовского (2), Мандровского (9) и Кукуевского (10) сельских поселений. От жителей

<sup>64</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

других областей поступило 239 обращений (рис. 1.8)<sup>65</sup>. В 2016 году администрацией исследуемого муниципального района также была показана высокая эффективность исполнения требований граждан, изложенных в их обращениях.



**Рис. 1.8. Количество обращений граждан поселений Валуйского района, поступивших в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2016 г.**

Всего рассмотрено обращений (в разрезе кураторства заместителей главы): начальником управления строительства, архитектуры и ЖКХ Капустиным В.И. — 461, начальником управления социальной защиты населения Дубровой И.В. — 201, начальником отдела экономического развития, муниципальной собственности и земельных отношений Самойловой С.В. — 61, начальником Советом безопасности муниципального района Слесаренко С.В. — 120, начальником управления АПК и природопользования Наседкиным Н.М. — 73, руководителем аппарата администрации муниципального района Климовым А.Н.— 240.

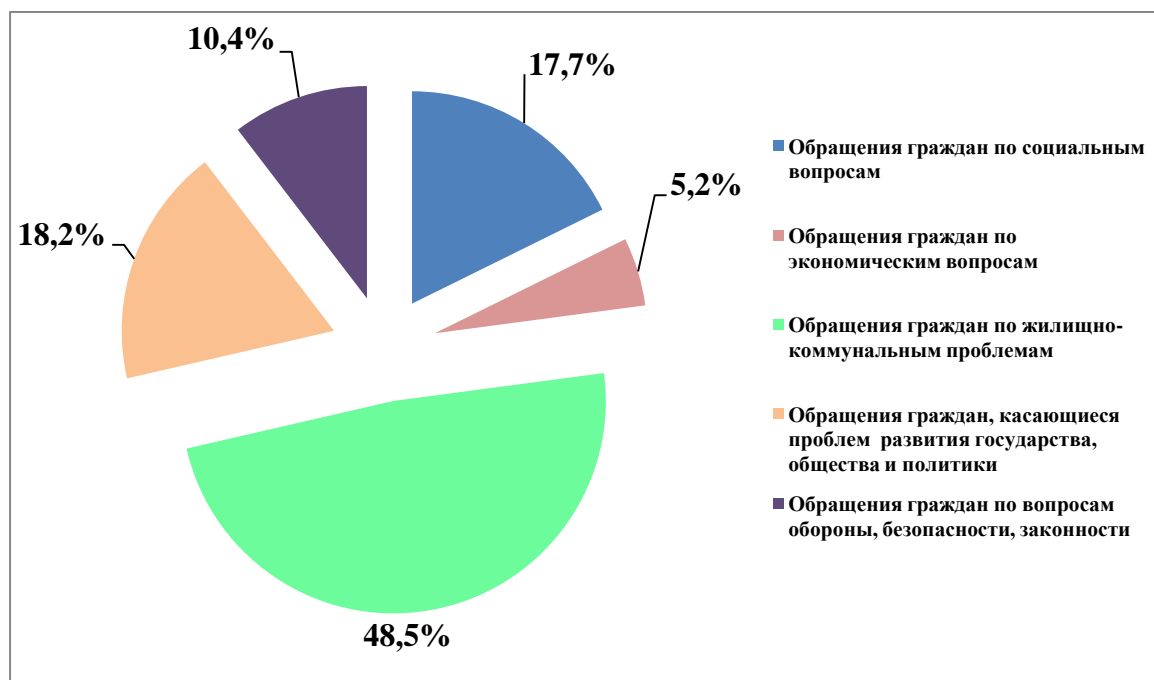
<sup>65</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

Тематика обращений, поступивших в администрацию в 2016 г. выглядит следующим образом (таб.1.2)<sup>66</sup>.

**Таблица 1.2. Тематика обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» 2016 г.**

Тематика обращений	Количество обращений	Процент обращений
Обращения граждан по социальным вопросам	205	17,7
Обращения граждан по экономическим вопросам	61	5,2
Обращения граждан по жилищно-коммунальным проблемам	561	48,5
Обращения граждан, касающиеся проблем развития государства, общества и политики	209	18,2
Обращения граждан по вопросам обороны, безопасности, законности	120	10,4

Наглядно данные таблицы 1.3 представим на рисунке 1.9.



**Рис. 1.9. Соотношение обращений граждан различной тематики, поступивших в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2016 г.**

<sup>66</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

Из данных таблицы 1.2 и рисунка 1.9 видно, что за период 2016 года первоочередными вопросами, с которыми обращаются граждане, остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы — 48,5 %. Чаще всего граждане обращались по вопросам расчета оплаты за услуги ЖКХ, с жалобами на работу управляющих компаний<sup>67</sup>. По прежнему высока и доля обращений по вопросам социальной сферы – 17,7 %. Заявители обращались по вопросам оказания материальной помощи, обеспечения лекарственными препаратами, выплаты пособий и пенсий, по вопросам опеки и попечительства, распоряжения средствами М(С)Ж, предоставления земельных участков для индивидуального строительства многодетным семьям, обеспечения жильем льготных категорий граждан.

В 2016 году должностными лицами администрации муниципального района проведен 191 личный прием, в т.ч. выездных — 111. В ходе приемов поставлено на контроль 311 устных обращения.

По всем полученным в ходе приемов обращениям граждан даны необходимые разъяснения и поручения соответствующим исполнителям<sup>68</sup>.

Работа с обращениями граждан в 2017 году в администрации муниципального района показала, что за 2017 год в администрацию муниципального района поступило 930 обращений граждан, что на 226 обращений меньше, чем за период 2016 года, в том числе:

- 565 обращений – поступило при проведении личных приемов граждан должностными лицами администрации муниципального района;
- 288 письменных обращений;
- 53 обращения – поступило через электронную приемную сайта Администрации муниципального района;
- 24 обращения — из вышестоящих органов.

---

<sup>67</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

<sup>68</sup> Там же.

Итоги рассмотрения поступивших обращений:

- поддержано (в т.ч. удовлетворено) — 811;
- разъяснено — 24;
- не поддержано — 2;
- решено в ходе приема — 54;
- принято к сведению — 0;
- находится на контроле – 41(рис. 1.10).

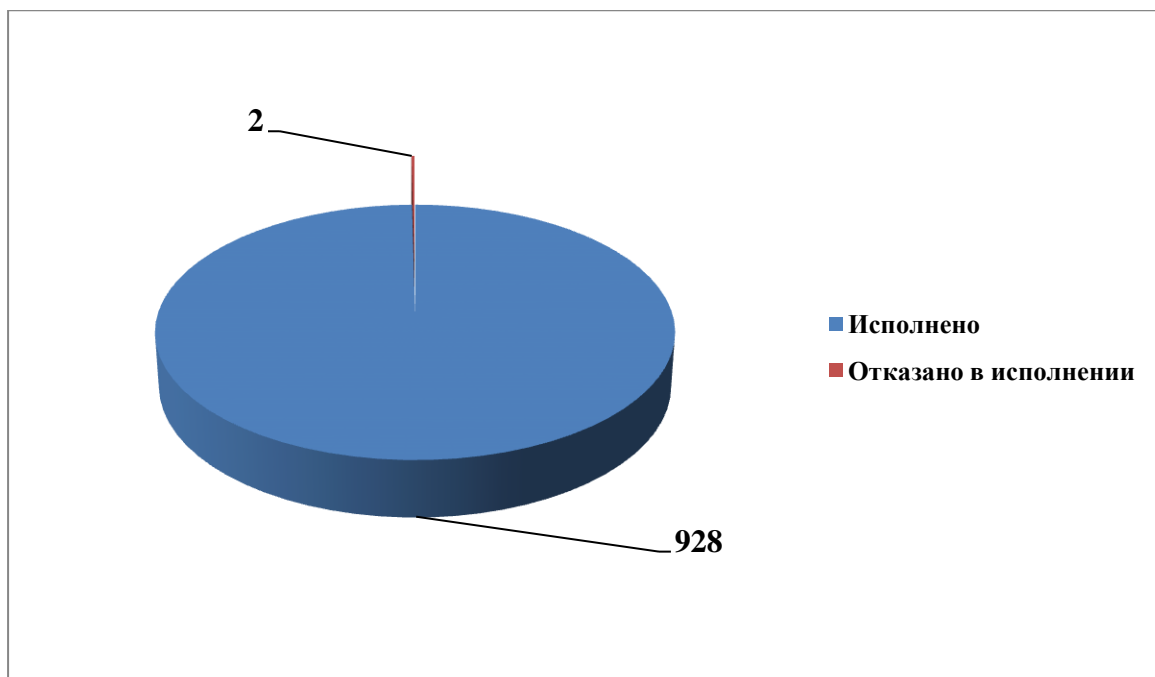
Все обращения рассмотрены в установленный законом месячный срок.

По ним приняты необходимые решения (рис. 1.11)<sup>69</sup>.



**Рис. 1.10. Количество обращений граждан, поступивших на контроль в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2017 г.**

<sup>69</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.01.2018).

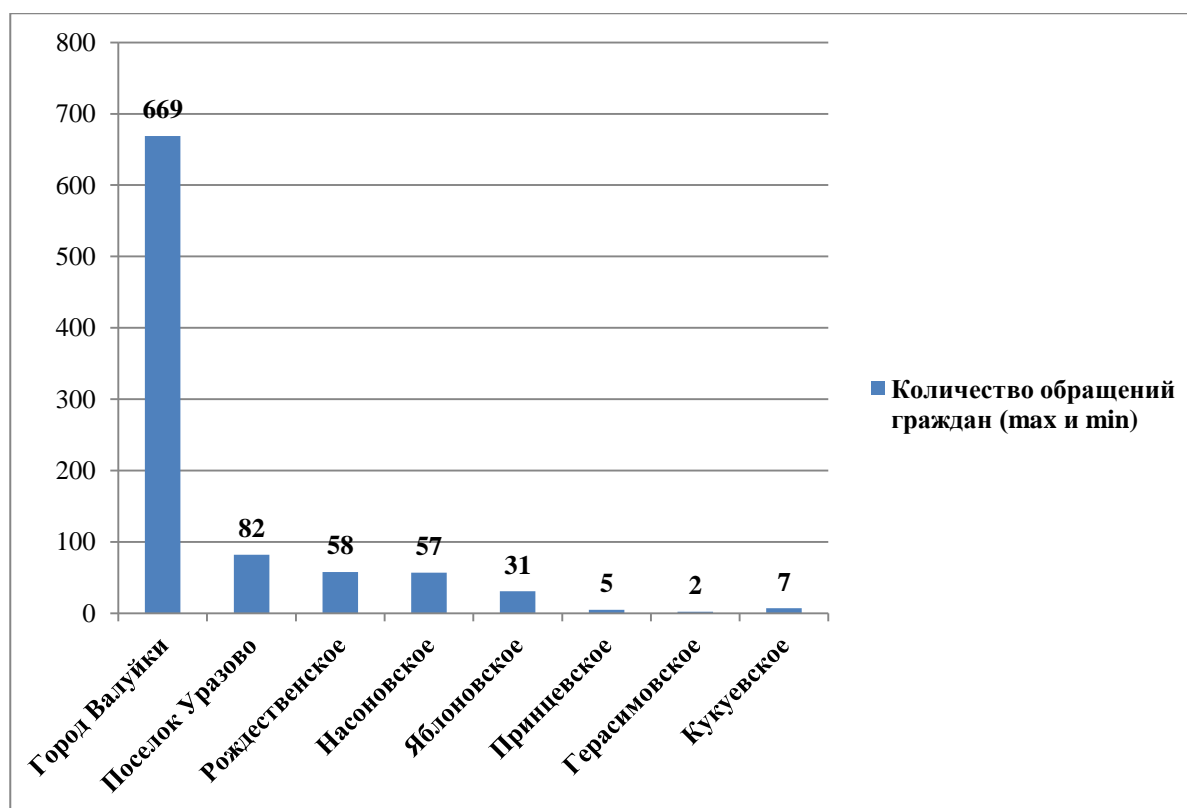


**Рис. 1.11. Соотношение исполненных и неисполненных обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2017 г.**

Обращения, принятые к исполнению и находящиеся на контроле из-за наличия причин, не зависящим от администрации, препятствующих их немедленному исполнению, будут исполнены по мере осуществления необходимых действий для их исполнения.

Высокую активность в анализируемом периоде проявляли традиционно жители городского поселения «Город Валуйки» (669). От жителей городского поселения «Поселок Уразово» поступило 82 обращения. Среди сельских поселений наибольшее количество обращений поступило из Рождественского (58), Насоновского (57) и Яблоновского (31) сельских поселений. Наименьшее количество обращений поступило от жителей Герасимовского (2), Кукуевского (7) и Принцевского (5) сельских поселений. От жителей других областей поступило 19 обращений (рис. 1.12)<sup>70</sup>.

<sup>70</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru/> (дата обращения: 23.01.2018).



**Рис. 1.12.** Количество обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2017 г.

Всего рассмотрено обращений (в разрезе кураторства заместителей главы): Управлением строительства, архитектуры и ЖКХ (Капустин В.И.) — 366, Управление социальной защиты населения (Дуброва И.В.) — 287, Отделом экономического развития, муниципальной собственности и земельных отношений (Самойлова С.В.) — 168, Советом безопасности муниципального района (Слесаренко С.В.) — 79, Управлением АПК и природопользования (Наседкин Н.М.) — 20, Аппаратом Администрации муниципального района (Климов А.Н.) — 10.

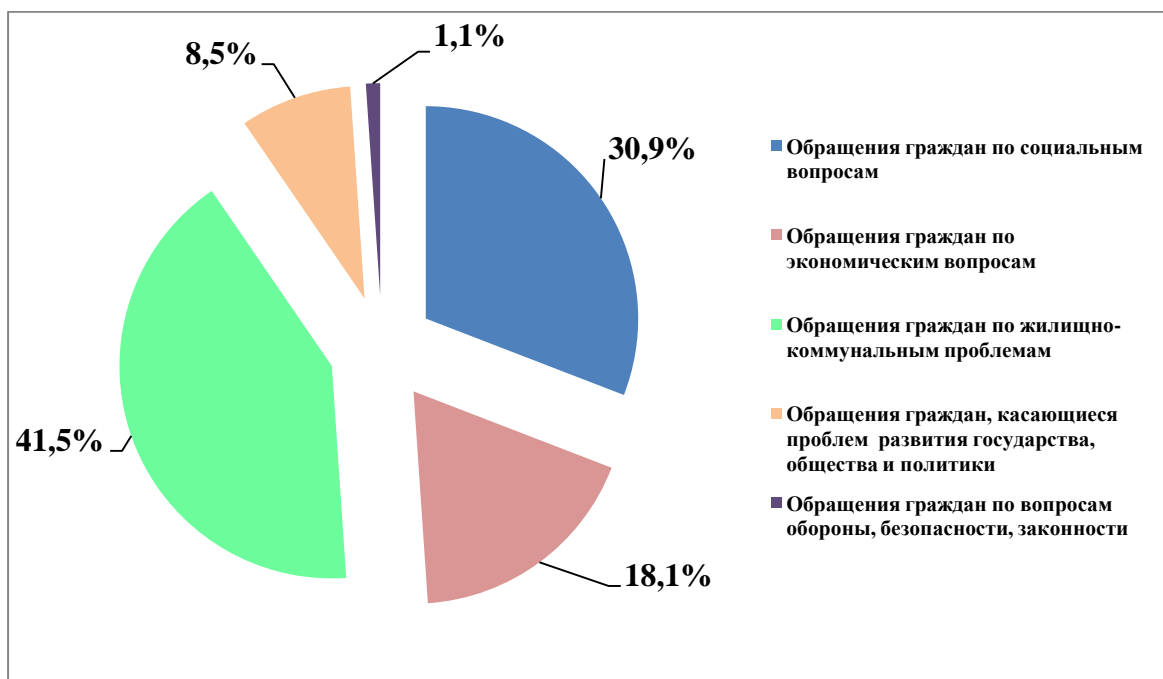
Тематика поступивших обращений за отчетный период выглядит следующим образом (таблицу 1.3)<sup>71</sup>.

<sup>71</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru/> (дата обращения: 23.01.2018).

**Таблица 1.3. Тематика обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» 2017 г.**

Тематика обращений	Количество обращений	Процент обращений
Обращения граждан по социальным вопросам	287	30,86
Обращения граждан по экономическим вопросам	168	18,06
Обращения граждан по жилищно-коммунальным проблемам	386	41,51
Обращения граждан, касающиеся проблем развития государства, общества и политики	79	8,49
Обращения граждан по вопросам обороны, безопасности, законности	10	1,08
Итого:	930	100

Наглядно данные таблицы 1.3 представим на рисунке 1.13.



**Рис. 1.13. Тематика обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2017 г.**



Из данных таблицы 1.3 и рисунка 1.13 видно, что за период 2017 года первоочередными вопросами, с которыми обратились граждане стали вопросы жилищно-коммунальной сферы – 41,51 %. Чаще всего граждане обращались по вопросам оплаты за общедомовые нужды, благоустройства дворовых территорий, с жалобами на работу управляющих компаний. Среди проблем коммунально-бытового обслуживания можно выделить обращения, связанные с капитальным ремонтом домов. Прежде всего, заявители недовольны сроками и качеством проведения ремонта.

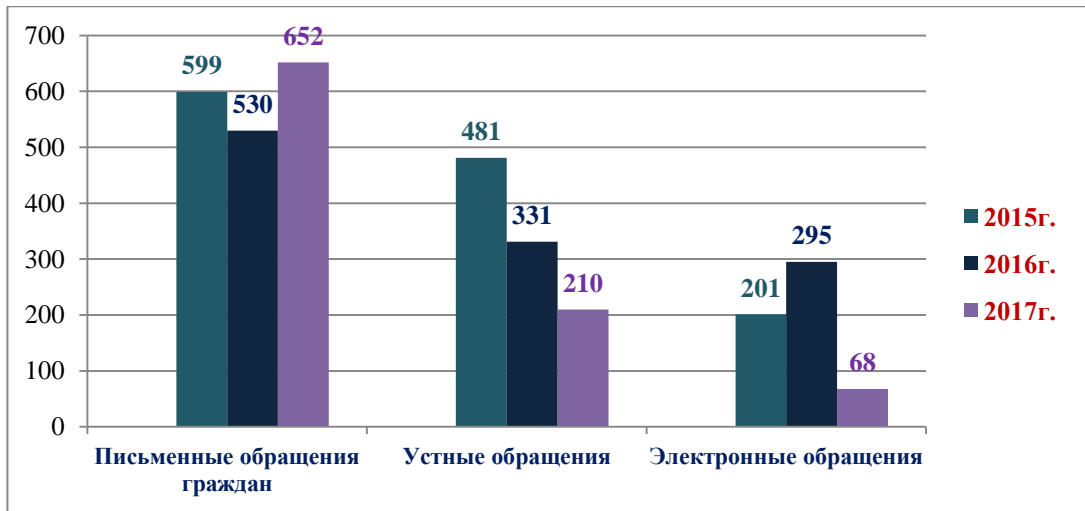
По прежнему высока и доля обращений по вопросам социальной сферы – 30,86 %. Заявители обращались по вопросам предоставления земельных участков для индивидуального строительства многодетным семьям, обеспечения жильем льготных категорий граждан, качества оказываемых услуг в сфере здравоохранения, оказания материальной помощи, обеспечения лекарственными препаратами<sup>72</sup>.

Динамика обращений граждан, поступивших в администрацию в 2015—2017 гг. и их формы приведены в Приложении 2.

Статистические данные, представленные в приложении позволили нам изучить динамику поступления обращений граждан в администрацию муниципального района, рассмотреть их формы, видовой состав и тематику (рис. 1.14—1.15).

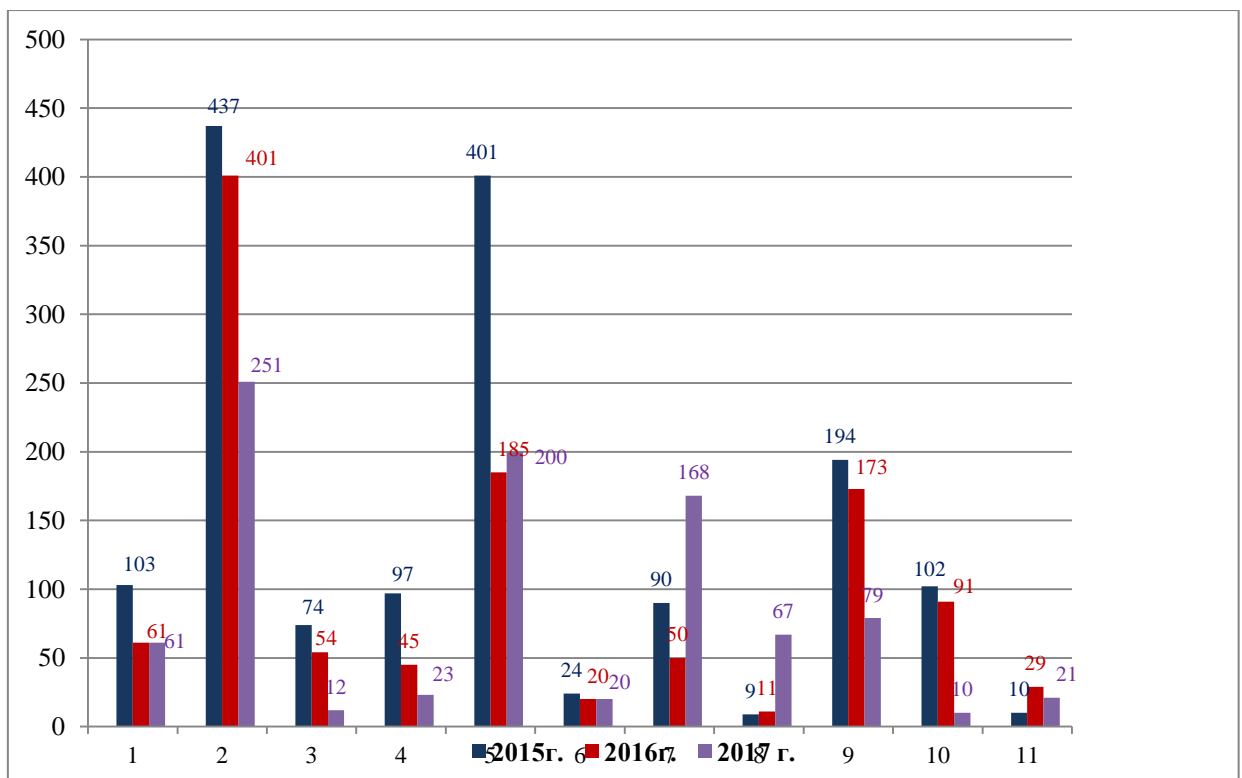
---

<sup>72</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 23.01.2018).



**Рис. 1.14. Динамика поступлений обращений граждан в администрацию муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» за 2015—2017 гг.**

Статистические данные по обращениям граждан, представленные на рис. 1.14. имеет тенденцию к уменьшению, что говорит об эффективности работы муниципальных органов власти и снижении проблематики в решении вопросов обеспечения жизнедеятельности граждан исследуемого муниципального образования.



**Рис.1.15. Тематика обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в 2015—2017 гг.**

- 1 — Жилищные, архитектура, строительство, капитальные ремонты;
- 2 — Жилищно-коммунальное хозяйство, проведение капитальных ремонтов МКД (полностью), работа УК;
- 3 — Благоустройство, водоснабжение, УО, ремонт и строительство дорог;
- 4 — Вопросы АПК и земельные (в т.ч. земельные споры);
- 5 — Соцобеспечение, оказание материальной помощи (выплата пенсий, пособий, опека, попечительство);
- 6 — Социальные вопросы (образование, медицина, культура, спорт);
- 7 — Торговля, предпринимательская деятельность, защита прав потребителей;
- 8 — Труд и зарплата;
- 9 — Гражданство и миграция;
- 10 — Безопасность и жизнеобеспечение;
- 11 — Транспорт и связь;

Данные рисунка 1.15 показывают, что наиболее актуальными темами обращений граждан в муниципальном образовании «Валуйки и Валуйский район» являются вопросы социальной сферы и ЖКХ.

Также много обращений граждан фиксируется по вопросам гражданства, миграции, предпринимательской деятельности и защиты прав потребителей.

Динамика обращений показывает, что общая тенденция к снижению количества обращений граждан отражается и на тематических разделах их градации, что показывает эффективность работы муниципальных органов власти и важность обратной связи с населением в виде обращений граждан в органы местного самоуправления для решения возникающих вопросов жизнеобеспечения.

Таким образом, анализ работы с обращениями граждан показал положительную динамику в осуществлении данного вида управленческой

деятельности администрации исследуемого муниципального образования, что подтверждается статистическими данными, подробно изложенными в данном разделе. На основе анализа работы с обращениями граждан можно сказать, что наиболее волнующими граждан вопросами остаются вопросы, связанные с ЖКХ и социальной сферой. Также наиболее болезненными вопросами являются благоустройство, водоснабжение, УО, ремонт, строительство дорог, архитектура, строительство, капитальные ремонты и жилищные вопросы. Все обращения граждан своевременно рассматриваются и по ним принимаются необходимые решения.

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

В данном разделе рассмотрим делопроизводственные операции по обращениям граждан. Прием и предварительное рассмотрение письменных обращений, полученных лично или по почте, их регистрация и т.д. производится в следующей последовательности.

Сначала осуществляется прием корреспонденции, проверка правильности доставки и комплектности упаковки. Письма, полученные с пометкой «лично» передаются лично адресату и не вскрываются. Далее осуществляется предварительное рассмотрение поступившей корреспонденции.

Затем происходит регистрация поступившей корреспонденции и отправка обращений на рассмотрение главе администрации муниципального района. Главой накладывается резолюция с определением исполнителя, к которому прикрепляется данное письменное обращение для целей исполнения по существу изложенного вопроса. Далее обращение вместе с резолюцией передается на исполнение. В процессе исполнения обращений производится строгий контроль исполнения документов, а после исполнения

снятие с контроля и отправка их в дела. Дела с обращениями граждан ведутся согласно принятой номенклатуре дел.

Прием и предварительное рассмотрение письменных обращений, полученных по электронной почте или через электронную приемную, их регистрация производится в такой же последовательности, кроме пункта проверки целостности упаковки и правильности доставки. Данный пункт не имеет отношения к электронным документам, так как их поступление происходит посредством размещенной формы обращения граждан на сайте администрации.

Регистрационными формами для обращений граждан являются регистрационно-контрольные карточки учета.

После рассмотрения и исполнения обращений граждан они формируются в дела по направлениям их рассмотрения (социальные вопросы, экономические и т.д.). Формирование, оформление и временное хранение дел по обращениям граждан должно отвечать установленным требованиям.

В администрации муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» работа с обращениями граждан ведется в строгом соответствии с Федеральным Законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 г. №444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», решением Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008г. №88 «О Положении о личном приеме граждан должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», от 31 июля 2013 года № 814 «О внесении изменений и дополнений в решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27.06.2008 №87».

Решением муниципального совета города Валуйки и Валуйского района Белгородской области разработано Положение о личном приеме граждан должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» (приложение 3), а также форма регистрационно-контрольной карточки личного приема граждан (приложение 4).

Формы работы с гражданами и их обращениями в исследуемой администрации приняты следующие:

- личный прием,
- электронная приемная,
- почтовая связь

Или:

- устная;
- письменная;
- смешанные (письменно-устная).

При осуществлении личного приема граждан предварительная запись на прием к главе администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан администрации муниципального района.

Приём граждан проводится с 10.00 до 13.00 часов в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»<sup>73</sup>. График приема граждан доводится до сведения населения муниципального района через информационные стенды.

Так на официальном сайте администрации создан специальный раздел «Обращения граждан», в котором подробно указан порядок работы с обращениями граждан. Первый и третий вторник каждого месяца в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» и в администрациях сельских поселений по средам, согласно графика,

---

<sup>73</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

с 8—00 час. Прием граждан по личным вопросам проводит глава администрации муниципального района Алексей Иванович Дыбов<sup>74</sup>.

Проблему, с которой житель муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» столкнулся впервые, рекомендуется первоначально решить в рабочем порядке.

По земельным вопросам жителям муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» необходимо обращаться в отдел по управлению земельными ресурсами и муниципальной собственностью по адресу: г. Валуйки, ул. М. Горького, 1, кабинет 28, тел. 3-69-48, 3-62-35.

По вопросам получения разрешения на строительство и ввода в эксплуатацию, перевода жилого помещения в нежилое и обратно, перепланировки жилых помещений, выдачи справок из правил землепользования и застройки, а так же выдачи градостроительных планов земельных участков жителям муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» необходимо обращаться в отдел архитектуры по адресу: г. Валуйки, ул. 1 Мая, 18, тел. 3-29-75.

По жилищным вопросам жителям муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» необходимо обращаться по адресу: г. Валуйки, пл. Красная, 1, кабинет 16 (2-й этаж), тел. 3-05-45.

По вопросам социальной защиты населения и для получения материальной помощи рекомендовано применение установленной формы заявления на имя председателя правления фонда социальной поддержки населения города Валуйки и Валуйского района Антиповой Татьяны Николаевны (приложение 5). За справками жителям муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» необходимо обращаться в управление социальной защиты населения по адресу: г. Валуйки, ул. М. Горького, 4, тел. 3-69-58.

---

<sup>74</sup> Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).

По вопросам работы коммунальных служб, управляющих компаний и транспорта жителям муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» необходимо обращаться в отдел ЖКХ и транспорта по адресу: г. Валуйки, пл. Красная, 1, кабинет 40, тел. 3-03-87, 3-69-03, 3-12-14.

Справочную информацию для граждан сотрудники администрации муниципального образования предоставляют по телефонам: 3-17-62, 3-27-42.

На официальном сайте в разделе «Обращения граждан» приведены развернутые ответы на часто задаваемые вопросы в рубрике «Вопрос—ответ».

Для письменных обращений граждан на сайте предоставлена форма заявления на имя главы администрации Дыбова Алексея Ивановича (приложение б).

Также на официальном сайте муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» создана электронная приемная. Электронная приемная администрации муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район», расположенная на официальном сайте администрации предлагает гражданам готовую форму для обращения (рис. 1.16.) с инструкцией по ее заполнению<sup>75</sup>.

---

<sup>75</sup>Официальный сайт администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val-adm.ru> (дата обращения: 13.10.2017).



Имя и фамилия  
Например: Постников Николай Петрович

Эл. почта  
Например: contact@yandex.ru

Почтовый адрес  
Например: 308009, г. Белгород, ул. Победы, 57

Телефон  
Например: +7 (4722) 12-34-56

Какие цифры  
указаны  
на картинке?  
87231  
введите 5 цифр

Текст письма

Отправить письмо

**Рис. 1.16. Форма электронного обращения гражданина, направляемого в администрацию муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район»**

Форма электронного обращения гражданина, направляемого в администрацию муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» представлена «окнами» для заполнения фамилии, имени и отчества заявителя, его электронной почты, почтового адреса, телефона, а также «окна» для изложения сути сообщения.

Регистрация обращений происходит сразу же по мере их поступления.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку 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, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить свою просьбу, руководитель, осуществляющий прием, обязан оказать ему в этом необходимую помощь.

Обращения граждан после рассмотрения поставленных в них вопросов, согласно номенклатуре дел, формируются в отдельное дело специалистом по работе с обращениями граждан администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия руководитель, ведущий прием, вправе перенести рассмотрение его обращения на новый срок, но не более чем на один месяц. Информация о дне и времени повторного приема сообщается гражданину специалистом по работе с обращениями граждан администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

При повторной неявке гражданина и невозможности рассмотрения обращения без его участия, обращение остается без рассмотрения и уничтожаются.

Обращения граждан, копии ответов (первый экземпляр ответа направляется заявителю) на них и документы, связанные с их исполнением, а также документы по личному приему граждан администрации формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел отдела делопроизводства муниципального образования администрации «Город Валуйки и Валуйский район»<sup>76</sup>.

Согласно инструкции по делопроизводству в администрации номенклатура дел подлежит ежегодному переутверждению и доработке, при необходимости в нее вносятся соответствующие изменения, дополнения согласно принятым нормативным актам Белгородской области в случае

---

<sup>76</sup>Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.11.2017) — URL: <http://base.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

наличия таковых или в связи с изменениями в организации делопроизводства непосредственно в администрации.

В номенклатуру дел включены все виды документов, которые образуются в процессе работы с обращениями граждан. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста по работе обращениями граждан. Сроки хранения документов по обращениям граждан составляют 5 лет. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан, которое утверждается экспертно-проверочной комиссией.

Таким образом, в процессе исследований нами установлено, что в администрации муниципального образования Белгородской области «Город Валуйки и Валуйский район» работа по организации делопроизводства по обращениям граждан организована качественно и эффективно и осуществляется в полном соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми к данному виду работ. Работа с обращениями граждан в исследуемом муниципальном образовании ведется как лично, так и посредством электронной приемной. Все обращения рассматриваются в 30-дневный срок, определенный законодательством, а обращения, требующие дополнительных мероприятий по их исполнению ставятся на контроль. Проведенный анализ работы с обращениями граждан в исследуемом

муниципальном образовании показал положительную динамику данной работы, отражающейся в ежегодном уменьшении поступающих обращений, что говорит об эффективной работе исполнительных органов власти города Валуйки и Валуйского района.

## **2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ГОРОД ВАЛУЙКИ И ВАЛУЙСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **2.1. Переработка должностной инструкции специалиста по работе с обращениями граждан**

Основным организационным документом, регламентирующим разграничение обязанностей и прав между сотрудниками, установление взаимосвязей отдельных должностей, является должностная инструкция. Должностная инструкция — это организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность сотрудника организации при осуществлении им деятельности в определенной должности.

В исследуемой администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» специалист по работе с обращениями граждан руководствуется в своей деятельности должностной инструкцией, анализ которой позволил нам выявить ее несоответствие требованиям нормативных документов и способности обеспечить эффективную работу с обращениями граждан в исследуемой администрации.

Рассмотрим изменения, которые необходимо внести в должностную инструкцию специалиста по работе с обращениями граждан (Приложение 8).

В разделе должностной инструкции «Общие положения» не были указаны квалификационные требования к специалисту по работе с обращениями граждан, поэтому нами были внесены эти требования в виде изменений.

Нами были внесены изменения и указаны следующие квалификационные требования, предъявляемые к специалисту по работе с обращениями граждан.

На должность специалиста по работе с обращениями граждан назначается лицо, соответствующее следующим квалификационным требованиям: наличие высшего без предъявления требований к стажу.

В данном разделе указывается, что специалист по работе с обращениями граждан осуществляет муниципальную службу и реализует свои полномочия на основании: Конституции Российской Федерации (статья 33), Федеральных законов РФ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; «О муниципальной службе в Российской Федерации», «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»; «Об архивном деле в Российской Федерации»; устава (основного закона) Белгородской области, распоряжения губернатора Белгородской области «Об утверждении методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», устава муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

Также в разделе «Общие положения» в квалификационных требованиях нами были указаны навыки, необходимые для оперативного исполнения управленческих функций специалистом по работе с обращениями граждан, а именно: навыки ведения делопроизводства; эффективного планирования рабочего времени; подготовки проектов муниципальных правовых актов; выполнения поручений руководителя; взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями; работы на компьютере и другой оргтехнике, а также с необходимыми программными обеспечениями.

Также в раздел «Общие положения» к квалификационным требованиям, предъявляемым к специалисту по работе с обращениями

граждан нами были добавлены требования к знаниям и умениям специалиста по работе с обращениями граждан. Данные знания и умения позволят специалисту осуществлять свою работу эффективно и в полном соответствии с требованиями нормативных документов.

По нашему мнению, специалист по работе с обращениями граждан должен знать:

- Конституцию Российской Федерации;
- Гражданский кодекс;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 21.07.2005 №97-ФЗ «О государственной регистрации уставов муниципальных образований»;
- Федеральный закон от 17.07.2009 №172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»;
- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Приказ Минюста России от 31.05.2012 №88 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению государственной регистрации

уставов муниципальных образований, муниципальных правовых актов о внесении изменений в уставы муниципальных образований»;

- Уставы Белгородской области и муниципального образования;
- Постановления Правительства Белгородской области;
- Распоряжения губернатора Белгородской области;
- Решения Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района.

В имеющейся в администрации должностной инструкции специалиста по работе с обращениями граждан полностью отсутствовал раздел «Функции».

Основанием для добавления раздела «Функции» послужили требования профессионального стандарта<sup>77</sup> «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией». Согласно профессиональному стандарту специалист должен выполнять следующие функции:

1. Организационное обеспечение деятельности организации.
2. Документационное обеспечение деятельности организации:
3. Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации:
4. Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации.

На основании данных требований и с учетом требований, предъявляемых к работе с обращениями граждан необходимо добавить раздел «Функции» в должностную инструкцию специалиста по работе с обращениями граждан, в котором указано, что специалист, ответственный за работу с обращениями граждан обязан в пределах предоставленных ему прав, определенных Федеральным Законом «О муниципальной службе в

---

<sup>77</sup> Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 06 мая 2015 г. № 276н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией». — URL: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 10.12.2017).



Российской Федерации» и установленных должностных обязанностей осуществлять следующие функции:

— Ведет регистрацию и учет обращений граждан с использованием автоматизированной системы делопроизводства и документооборота.

— Направляет обращения граждан исполнителям.

— Осуществляет контроль за своевременным ответом на обращения граждан.

— Направляет ответы на обращения адресатам.

— Организует встречи главы с населением, оформляет протоколы встреч.

— Информировать граждан о порядке рассмотрения обращений в Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», месте нахождения, контактных и справочных телефонах должностных лиц и органов Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», требованиях к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте.

— Оказывает справочно-информационные услуги населению по вопросам, касающимся местонахождения, графика приема, справочных телефонов учреждений, предприятий и служб района, оказывающих услуги населению.

— Осуществляет учет и подготовку документов по истечению установленных сроков текущего хранения к сдаче на хранение.

— Подготавливает публикации в СМИ о результатах работы с гражданами Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

— Информировать главу администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» об итогах работы с обращениями граждан.

В раздел «Должностные обязанности» должностной инструкции специалиста по работе с обращениями граждан администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» нами были

внесены дополнения для повышения качества работы специалиста по работе с обращениями граждан. Специалист по работе с обращениями граждан обязан:

- Обеспечивать соблюдение защиты прав и законных интересов граждан.
- Исполнять распоряжение вышестоящих руководителей, отданные в пределах их должностных полномочий, за исключением незаконных.
- Соблюдать установленные правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции и порядок работы со служебной информацией.
- Хранить государственную и иную охраняемую законом тайну, а также не разглашать сведения ему известные в связи с исполнением должностных обязанностей, затрагивающих частную жизнь, честь и достоинство граждан, в том числе после прекращения муниципальной службы, а также иные обязанности, предоставляемые действующим законом.
- Вести прием, первичную обработку и регистрацию поступивших обращений с использованием автоматизированной системы делопроизводства и документооборота.
- Направлять поступившие обращения на рассмотрение руководству Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», в органы Администрации.
- Информировать население о порядке записи на личный прием к руководителю Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».
- Информировать заявителей о ходе и сроках рассмотрения их обращений, результатах рассмотрения обращений, выдаче на руки ответов или их копий по просьбе заявителей.
- Вести прием дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений по запросу должностных лиц Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

- Осуществлять контроль за направлением поступивших обращений от граждан и юридических лиц на рассмотрение руководству Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».
- Своевременно направлять ответы заявителям по почте.
- Разъяснять заявителям по их просьбе порядок обжалования решений, принятых по их обращениям.
- Осуществлять централизованный регистрационный учет в специальном журнале регистрации обращений граждан и с помощью системы «Мотив» всех обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» и ее структурные подразделения.
- Осуществлять учет и хранение письменных обращений, работу с текущим архивом.
- Осуществлять подготовку проектов писем заявителям о порядке рассмотрения их обращения.
- Составлять отчеты за полугодие и год по итогам работы.
- Формировать текущий архив и обеспечивать сохранность дел временного хранения.
- По истечению срока хранения обращений, производить их уничтожение по акту, утвержденному Главой Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».
- Осуществлять выдачу дел, хранящихся в текущем архиве по обращениям граждан, осуществление контроля за их возвратом.
- Вносить предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан.

Раздел «Права» требовал общих дополнений о наличии прав специалиста по работе с обращениями граждан в рамках, определенных Трудовым Кодексом РФ.

В раздел «Права» нами был добавлен пункт о праве специалиста по работе с обращениями граждан на участие в работе административных совещаний при рассмотрении вопросов, связанных с обращениями граждан.

Также в данном разделе было дополнена информация о том, что специалист по работе с обращениями граждан имеет право проходить профессиональную переподготовку, повышение квалификации в порядке, установленном законодательством и знакомиться с проектами решений главы, касающимися его деятельности.

В раздел «Ответственность» была дополнена информация о том, что Специалист по работе с обращениями граждан несет персональную ответственность за неисполнение, а также за ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных данной должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации; несет ответственность за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации; несет ответственность за причинение материального ущерба в пределах, определенных действующим трудовым и административным законодательством Российской Федерации.

Также в должностной инструкции администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» не была указана ознакомительная виза специалиста по работе с обращениями граждан, что было исправлено в переработанном документе.

Переработанная должностная инструкция имеет следующие реквизиты: герб муниципального образования, наименование администрации, наименование вида документа, дата, номер документа (при непосредственном утверждении руководителем), заголовок к тексту, текст, подпись, визы согласования, гриф утверждения.

Должностная инструкция специалиста по работе с обращениями граждан администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», выполняется на бланке администрации и визируется заместителем главы администрации и начальником юридического отдела.

Полный текст переработанной должностной инструкции специалиста по работе с обращениями граждан Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» приведен в Приложении 8.

Таким образом, предложенные изменения в должностной инструкции позволят повысить эффективность работы специалиста по работе с обращениями граждан в администрации «Город Валуйки и Валуйский район», тем самым обеспечив высокое качество работы самой администрации по работе с обращениями граждан и осуществлению обратной связи с населением муниципального района.

## **2.2. Разработка инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан**

В целях повышения качества работы с обращениями граждан в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» специалистом по работе с обращениями граждан разрабатывается инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан.

Инструкция разрабатывается в соответствии Федеральным Законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального Закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Распоряжением Губернатора Белгородской области № 444-р от 12 августа 2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области». «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; «Об антикоррупционной экспертизе нормативных

правовых актов и проектов нормативных правовых актов»; «Об архивном деле в Российской Федерации»; уставом (основного закона) Белгородской области, распоряжением губернатора Белгородской области «Об утверждении методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», уставом муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», решением Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района.

Разработанная нами Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее- Инструкция) устанавливает единый порядок рассмотрения администрацией муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» обращений граждан, а также порядок приема граждан в администрации.

Разработанная Инструкция имеет следующие разделы:

1. Общие положения
2. Прием и регистрация обращений
3. Сроки исполнения обращений граждан и порядок их рассмотрения
4. Контроль исполнения обращений граждан
5. Оформление и отправка ответов гражданам
6. Организация личного приема граждан.
- 7 Обеспечение дополнительных гарантий права граждан на обращение
8. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

Конституции Российской Федерации (статья 33), Федеральными законами РФ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; «О муниципальной службе в Российской Федерации», «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов

нормативных правовых актов»; «Об архивном деле в Российской Федерации»; уставом (основного закона) Белгородской области, распоряжением губернатора Белгородской области «Об утверждении методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», уставом муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», решением Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района и настоящей инструкцией.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» (далее — глава администрации), заместителями главы администрации (иными лицами по их поручению), руководителями отраслевых органов администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

Централизованный учет, классификация, анализ, распределение по структурным подразделениям согласно их компетенциям (далее — делопроизводство), поступивших на имя главы администрации обращений граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан отдела делопроизводства администрации. Делопроизводство по обращениям, поступившим в адрес заместителей главы администрации, руководителей отраслевых органов осуществляют специально уполномоченные ими лица. Сотрудники структурных подразделений аппарата и отраслевых органов администрации района, назначенные в установленном порядке ответственными за организацию делопроизводства, поступающих к ним обращений граждан, обязаны осуществлять контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение или отраслевой орган. Централизованный контроль работы с обращениями граждан осуществляется комиссией. Специалистом по работе с обращениями граждан во взаимодействии со структурными подразделениями администрации,

руководителями отраслевых органов проводится анализ характера вопросов, поднимаемых в обращениях, готовится обобщающая информация по итогам полугодия, года в адрес главы администрации для принятия решения, а также на заседания контролирующей комиссии. Специалист по работе с обращениями граждан своевременно информирует главу Администрации и контрольную комиссию о нарушении сроков рассмотрения обращений. Комиссией вносятся предложения на имя главы администрации о применении мер дисциплинарного взыскания в отношении лиц, допустивших нарушение сроков рассмотрения, организуются совещания с работниками администрации, иными заинтересованными лицами по вопросам, связанным с повышением качества рассмотрения и повышения эффективности работы с обращениями граждан в администрации района.

Прием и регистрация обращений граждан предусматривает проверку правильности адресации и целостности упаковки корреспонденции, наличия в них документов.

В данном разделе Инструкции указывается режим приема граждан.

Также указывается, что поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации или руководителям структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

Описываются правила регистрации обращений граждан и правила заполнения учетно-регистрационной карточки.

Учетно-регистрационная карточка содержит следующие сведения:

— фамилия, имя, отчество автора обращения, дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в графе «Ф.И.О.» пишется «коллективное» и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа или лица, чья фамилия указана первой;



- отметка о том, кому первоначально было адресовано письмо, дата и номер сопроводительного письма;
- отметка о постановке на контроль;
- социальное положение и льготный состав автора;
- краткое содержание;
- контактный телефон (если указан);
- адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка «без адреса»;
- фамилия ответственного исполнителя (исполнителей);
- отметка о получении исполнителем обращения;
- классификация сообщения в зависимости от темы обращения;
- отметка о подготовке ответа.

В данном разделе указывается, что организация и обеспечение централизованного учета, передачу и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в администрации осуществляется в отделе делопроизводства специалистом по работе с обращениями граждан.

Данным разделом Инструкции описываются требования к поступившим обращениям.

Раздел «Сроки исполнения обращений граждан и порядок их рассмотрения» устанавливает строгие правила длительности рассмотрения обращений граждан согласно их видам и особенностям.

В подразделе «Рассмотрение обращений граждан» подробно указываются особенности рассмотрения различных видов обращений граждан. В данном подразделе указывается, что по результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение администрации;
- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не

содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;

— не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;

— о направлении в другие органы государственной власти, или местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;

— о возврате заявителю в течение 7 дней со дня регистрации;

— 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.

Глава администрации района (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости — соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Требованиями к порядку регистрации и передачи обращений граждан на рассмотрение предусматривается, что заявитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. Повторная выдача ответов заявителю также осуществляется по письменному заявлению гражданина.

Раздел «Контроль исполнения обращений граждан» описывает правила осуществления контроля за ходом исполнения решений по обращениям

граждан. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, плановые и внеплановые проверки осуществления работы с обращениями граждан, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы Администрации о состоянии исполнения обращений.

Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием в аппарате администрации возлагается на заместителя главы администрации, курирующего работу службы, в отраслевых органах администрации района на непосредственно руководителей данных органов.

Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в администрации района. Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

Раздел «Оформление и отправка ответов гражданам» регулирует требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в администрацию района.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у специалиста по работе с обращениями граждан отдела делопроизводства.

Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными

постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2014 года № 234.

Раздел «Организация личного приема граждан» регулирует правила организации личного приема граждан в соответствии с положением о личном приеме граждан должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

Раздел «Обеспечение дополнительных гарантий права гражданина обращение» устанавливает права гражданина:

— подать письменное обращение должностному лицу при проведении единых дней информирования населения Валуйского района, а также других мероприятий с участием граждан, проводимых органами местного самоуправления, должностными лицами;

— получить в органе местного самоуправления, у должностного лица устную, в том числе, по телефону, информацию о регистрации поданного им письменного обращения, должностном лице, которому поручено рассмотрение его обращения;

— зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении в орган местного самоуправления, к должностному лицу.

При направлении ответов на обращения в обязательном порядке возвращаются приложенные к ним, а также дополнительно представленные гражданином подлинные документы, копии документов, заверенные в установленном законом порядке.

Раздел «Формирования и хранение дел по обращениям граждан» устанавливает требования к формированию дел по обращениям граждан. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

Полный текст инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» приведен в Приложении 10 к данной работе.

Инструкция имеет следующие реквизиты: герб муниципального образования, наименование администрации, наименование вида документа, дата, регистрационный номер документа, место составления, заголовок к тексту, текст, визы согласования, подпись, гриф утверждения. В инструкции о порядке рассмотрения обращения граждан разработана технология рассмотрения обращений, порядок приёма граждан в администрации муниципального района «г. Валуйки и Валуйский район» кроме того, инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан не только регламентирует порядок работы с обращениями, но и содержит правила, регламентирующие работу специалиста по работе с обращениями граждан.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, в процессе выполнения выпускной квалификационной работы нами были выяснены основы организации работы с обращениями граждан в муниципальном районе «Город Валуйки и Валуйский район».

Нормативные документы, регулирующие данную сферу деятельности в исследуемом муниципальном органе представлены Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением губернатора Белгородской области № 444-р от 12 августа 2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», решением Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008г. № 88 «О Положении о личном приеме граждан должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», от 31 июля 2013 года № 814 «О внесении изменений и дополнений в решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27.06.2008 №87».

Валуйский район является административно-территориальной единицей и муниципальным образованием (районом) в Белгородской области. На территории района образованы 2 городских и 14 сельских поселений. Структура администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» утверждена решением Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от «17» февраля 2017 г. № 507 Делопроизводством и его организацией занимается отдел делопроизводства, находящийся в структуре аппарата администрации муниципального района. Отдел делопроизводства осуществляет не только документооборот, организуя качественную работу всех структурных подразделений администрации, но и работает с обращениями граждан и внешними

организациями. Работу с обращениями граждан в администрации осуществляет специалист по работе с обращениями граждан отдела делопроизводства.

Проведенный анализ динамики обращений показал, что наблюдается общая тенденция к снижению количества обращений граждан, так согласно статистики выросло число письменных обращений граждан в 2015 году 599, в 2016 — 530, в 2017 году — 652, но снизилось количество устных обращений с 481 в 2015 году до 210 в 2017 году, снизилось количество электронных обращений с 201 в 2015 году до 68 в 2017 году, что показывает эффективность работы муниципальных органов власти и важность обратной связи с населением в виде обращений граждан в органы власти для решения возникающих вопросов жизнеобеспечения.

На основе анализа работы с обращениями граждан можно сказать, что обращения поступали в виде заявлений по наиболее волнующим граждан вопросам, связанным с ЖКХ и социальной сферой. Также наиболее болезненными вопросами являются благоустройство, водоснабжение, ремонт, строительство дорог, архитектура, строительство, капитальные ремонты и жилищные вопросы.

Однако, изучив состояние работы с обращениями граждан в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» мы выявили направления, по которым должна быть проведена дополнительная работа с целью повышения её эффективности.

В данном контексте считаем, что целесообразно сконцентрировать внимание на следующих направлениях работы в администрации:

1. Организовать работу по улучшению качества работы с письменными и устными обращениями граждан в виде совершенствования инструктивных положений и их выполнения в рамках разработок выпускной квалификационной работы (Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан).

2. Организовать централизованную регистрацию и контроль всех обращений граждан, поступающих в администрацию и ее структурные подразделения с помощью выполнения требований инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан.

3. Организовать контрольные мероприятия за результатами работы с обращениями граждан, для чего необходимо выявлять недостатки в работе с письменными и электронными обращениями и в организации личного приема граждан.

4. Развивать информационно-аналитическую работу.

5. Улучшать материально-техническое оснащение в виде обеспечения техническими средствами и программным обеспечением, необходимых для эффективной работы с обращениями граждан в Администрации.

Для реализации намеченных направлений улучшения работы с обращениями граждан Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» и в соответствии с ними нами предлагается:

— переработать должностную инструкцию специалиста по работе с обращениями граждан;

— разработать инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан.

В результате проведенной работы нами был проведен подробный анализ деятельности администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в работе с обращениями граждан, а также рассмотрены порядок обращения граждан через электронную приемную администрации, приведены исчерпывающие данные по статистике обращений граждан.

Во второй части работы нами были приведены нормативные документы администрации внутреннего пользования по организации работы с обращениями граждан, направленные на ее улучшение и оптимизацию.

В целях повышения качества работы с обращениями граждан в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский



район» специалистом по работе с обращениями граждан разработана инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан.

Инструкция разработана в соответствии Федеральными законами РФ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением губернатора Белгородской области «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области».

Разработанная нами Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единый порядок рассмотрения муниципальными служащими администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» обращений граждан, а также порядок приема граждан в администрации.

Все разработанные нормативные документы способствуют оптимизации и упорядочению работы с обращениями граждан в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», что способствует повышению качества работы и обеспечению ее высокой эффективности в реализации задач взаимодействия органов власти с населением.

Считаем задачи выпускной квалификационной работы полностью реализованными, цель – достигнутой.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

### І. Источники

#### 1.1. Неопубликованные источники

1. Устав муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» — Доступ с официального сайта Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. — [URL:http://val—adm.ru/settlement](http://val—adm.ru/settlement).

2. Положение об отделе делопроизводства Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. — [URL:http://val—adm.ru/settlement](http://val—adm.ru/settlement).

3. Должностная инструкция специалиста по работе с обращениями граждан Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. — [URL:http://val—adm.ru/settlement](http://val—adm.ru/settlement).

#### 1.2. Опубликованные источники

4. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (в редакции от 30 декабря 2008 года) Российская газета 1993 25 декабря. — Электрон.дан. — [URL: http://constitution.garant.ru](http://constitution.garant.ru).

5. Гражданский кодекс РФ (действующая редакция)[Электронный ресурс]. — [URL: http://www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

6. Трудовой кодекс РФ (действующая редакция) [Электронный ресурс]. — [URL: http://www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

7. Федеральный закон РФ от 02 мая 2006 года № 59—ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.11.2017). [Электронный ресурс]. — [URL: http://base.consultant.ru](http://base.consultant.ru).

8. Федеральный закон РФ от 22 октября 2004 г. № 125—ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (в ред. от 28.12.2017). [Электронный ресурс] . — URL:<http://www.consultant.ru>.
9. Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149—ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 29.07.2017) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>
10. Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131—ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ред. от 29.12.2017) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>
11. Федеральный закон РФ от 02.03.2007 № 25—ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (ред. От 26.07.2017) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>
12. Федеральный закон РФ от 25.12.2008 № 273—ФЗ «О противодействии коррупции» (ред. от 28.12.2017) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>
13. Федеральный закон РФ от 09.02.2009 № 8—ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 28.12.2017) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>
14. Федеральный закон РФ от 27.07.2010 №210—ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 29.12.2017) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>
15. Федеральный закон РФ от 21.07.2005 №97—ФЗ «О государственной регистрации уставов муниципальных образований» (ред. от 28.12.2016) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>
16. Федеральный закон РФ от 17.07.2009 №172—ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов» (ред. от 21.10.2013) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

17. Приказ Минюста России от 31.05.2012 №88 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению государственной регистрации уставов муниципальных образований, муниципальных правовых актов о внесении изменений в уставы муниципальных образований» — URL:<http://www.consultant.ru>

18. Постановление ГКНТ СССР № 463, Госстандарта СССР № 162, Главархива СССР № 298 от 30.11.1981 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях». — URL:<http://www.consultant.ru>.

19. Постановление Правительства РФ от 2 августа 2010 г. № 588 «Об утверждении порядка разработки, реализации и оценки эффективности государственных программ РФ» [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.consultant.ru/>.

20. Постановление Правительства РФ от 19.01.2005 № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (в ред. от 30.11.2009) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011—2020 гг.)» [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

22. Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (в ред. от 30.11.2009) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (в ред. от 26.04.2016). [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

24. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 № 754 «Об утверждении положения о системе межведомственного электронного документооборота» [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.consultant.ru>

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.consultant.ru>

26. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 12.02.2011 № 176—р. «Об утверждении Плана мероприятий по переходу федеральных органов исполнительной власти на безбумажный документооборот при организации внутренней деятельности» [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.consultant.ru>

27. Приказ Росархива от 23.12.2009 № 76 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти» [Электронный ресурс]. — URL: <http://archives.ru/documents>

28. Приказ Минкультуры от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении правил организации, хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях» [Электронный ресурс]. — URL: <http://base.garant.ru>

29. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. № 276н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» [Электронный ресурс]. — URL: <http://base.garant.ru>

30. Федеральная целевая программа «Устойчивое развитие сельских территорий на период 2014—2017 годы и на период до 2020 года»). — URL: <http://www.consultant.ru>.

31. Решение Федеральной архивной службы России от 2 октября 1997 года «О Примерном положении о муниципальном архиве (об архивном отделе муниципального образования)» [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.consultant.ru>.

32. Постановление Правительства Белгородской области от 25 февраля 2013 года № 69-пп «Изменения в отраслях социальной сферы // [Электронный ресурс]. — URL: <https://belregion.ru/>.

33. Постановление Правительства Белгородской области от 28 октября 2013 года № 431-пп «Стратегии развития общего, дошкольного и дополнительного образования детей, утвержденной» [Электронный ресурс]. — URL: <https://belregion.ru/>.

34. Постановление Правительства Белгородской области от 30 декабря 2013 года № 528-пп «Об утверждении Государственной программы Белгородской области «Развитие образование Белгородской области на 2014—2020 годы» [Электронный ресурс]. — URL: <https://belregion.ru/>.

35. Постановление Правительства Белгородской области от 28 октября 2013 г. № 440-пп «Об утверждении государственной программы Белгородской области «Совершенствование и развитие транспортной системы и дорожной сети Белгородской области на 2014—2020 годы» [Электронный ресурс] — URL: <http://base.garant.ru/>.

36. Распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 г. № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области» [Электронный ресурс]. — URL: <https://belregion.ru/>.

37. Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008 г. № 88 «О Положении о личном приеме граждан должностными лицами Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» [Электронный ресурс]. — URL: <http://valadm.ru/>.

38. Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 31 июля 2013 года № 814 «О внесении изменений и дополнений в решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27.06.2008 г. №87» [Электронный ресурс]. – URL: <http://val—adm.ru/>.

39. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 03 марта 2003 г. № 65-ст) [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.internet—law.ru/gosts>

40. ГОСТ Р 50922-2006 Защита информации. Основные термины и определения [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.internet—law.ru/gosts>

41. ГОСТ 6.10.5-87 Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.internet—law.ru/gosts>

42. Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30—2003 [Электронный ресурс]. – URL:<http://www.consultant.ru>

43. Алистратов, Ю.Н. Право петиции в Российской Федерации / Под ред. Ю.А. Дмитриева. — М.: Манускрипт, 1997. — 92 с.

44. Басаков, М.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления на основе ГОСТ Р 6.30—2003): Учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / М.И. Басаков. — М.: Дашков и К, 2012. — 348 с.

45. Басаков М.И. Документационное обеспечение управления (Делопроизводство): Учебник / М.И. Басаков. — Рн/Д: Феникс, 2013. — 350 с.

46. Басовская, Е.Н. Делопроизводство: Учебное пособие / Е.Н. Басовская, Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Е.М. Емышева. — М.: Форум, 2012. — 256 с.

47. Валуйчанка переехала из старого жилья в новый дом. Федеральная программе переселения из ветхого и аварийного жилья //

Валуйская звезда. – Выпуск 11.02.2018. — URL: <http://valzvezda31.ru/obshestvo/275.html>.

48. Глазунова, Н.И. Система государственного управления: учебное пособие для вузов / Н. И. Глазунова. — М: ЮНИТИ, 2002. — 551 с.

49. Гугуева, Т.А. Конфиденциальное делопроизводство: Учебное пособие / Т.А. Гугуева. — М.: Альфа—М, НИЦ ИНФРА—М, 2012. — 192 с.

50. Кирсанова, М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие / М.В. Кирсанова. — М.: НИЦ ИНФРА—М, 2012. — 312 с.

51. Кузнецов, И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: Учебник и практикум / И.Н. Кузнецов. — Люберцы: Юрайт, 2016. — 477 с.

52. Кукарина, Ю.М. Регламентация делопроизводства органов местного самоуправления в федеральных законодательных актах / Ю.М. Кукарина // Делопроизводство. — 2010. — № 3. — С. 12—17.

53. Куняев, Н.Н. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот: Учебник / Н.Н. Куняев. — М.: Логос, 2015. — 500 с.

54. Лукашова, Н.Ф. Взаимодействие уполномоченного по правам человека в субъекте РФ с органами государственной власти и другими структурами в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина: конституционно-правовой аспект [Электронный ресурс]: автореф. дис. канд. юрид. наук / Н. Ф. Лукашова. — Электрон.дан. — Саратов, 2011. — URL: <http://www.gaudeamus>.

55. Любимов, А.П. Гражданский лоббизм — процедуры и технологии обращений граждан / А.П. Любимов. — М.: Мэйн, 1998. — 120 с.

56. Миронов, М.А. Власть и народ: обратная связь / М.А. Миронов. — М.: Юрид. лит., 1999. — 309 с.

57. Миронов, М.А. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения: сб. нормативных актов / М.А. Миронов. — М.: Юрид.лит., 2004. — 743 с.



58. Нестеров, Р.Ю. Делопроизводство в организации управленческой деятельности органов местного самоуправления /Р.Ю. Нестеров // Ученые записки тамбовского отделения РoСМУ. — 2017. — № 2. — С. 14— 19.

59. Официальный сайт Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» [Электронный ресурс]. — Электрон.дан. — URL: <http://val—adm.ru/> (дата обращения: 13.10.2017).

60. Официальный сайт губернатора и Правительства Белгородской области [Электронный ресурс]. — Электрон.дан. — URL: <https://belregion.ru/>.

61. Подъячев, В.К. Обращения граждан в органы власти и гражданское участие в России: взгляд политолога (Обращения граждан в органы власти как форма влияния на принятие политических решений) / В.К. Подъячев. — [Электронный ресурс]. — Электрон.дан. — URL: <http://www.civisbook.ru>.

62. Политический словарь [Электронный ресурс]. — Электрон.дан. — URL: <http://vslozare.ru/>.

63. Портал Государственных программ РФ. — URL: <http://www.gosprogrammy.gov.ru>.

64. Проблема с детскими садами в Валуйском районе решена // Валуйская звезда. — Выпуск 09.04.2018. — URL: <http://val—zvezda31.ru/obshestvo/275.html>.

65. Профсоюзные лидеры Валоек подвели итоги работы за прошлый год. // Валуйская звезда. — Выпуск 09.04.2018. — URL: <http://val—zvezda31.ru/obshestvo/275.html>.

66. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления. — М., 2010. — 176 с.

67. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области. Официальный сайт. — URL: [http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/belg/ru/statistics/population/](http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/belg/ru/statistics/population/)

68. Ускова, Н.Е. Институциональное обеспечение социальной активности пожилых людей: Геронто-социологический анализ: автореферат

дис. ... кандидата социологических наук / Н.Е. Ускова. — Москва, 2000. — 27 с.

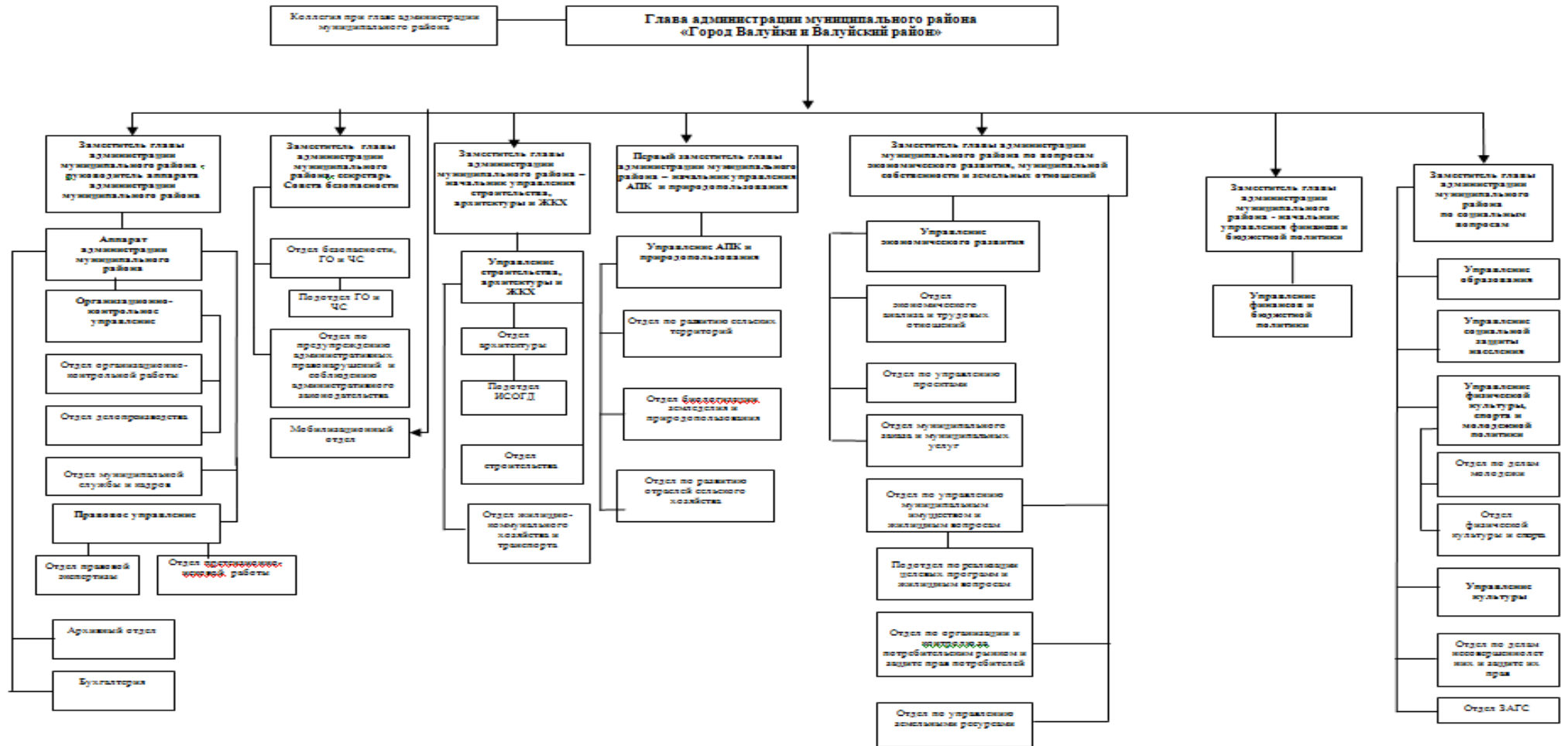
69. Фионова, Л.Р. Документационное обеспечение управления государственной службой: учебник / Л.Р. Фионова. — Пенза: Издательство ПГУ, 2012. — 130 с.

70. Целевые программы развития регионов: рекомендации по совершенствованию разработки, финансирования и реализации. Под ред. В.Я. Любовного [Электронный ресурс]. — Электрон.дан. — URL: <http://vasilievaa.narod.ru>.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## Приложение 1.

### Структура администрации муниципального образования «Город Валуйки Валуйский район»



## Приложение 2.

**Таблица. Показатели количества обращения граждан по формам обращения в Администрацию муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» за период 2015—2017 гг.**

Тематика обращений	Письменные обращения (заявления) от граждан			Письменные обращения (заявления), поступившие из вышестоящих органов			Личный прием			Электронная приемная			ВСЕГО		
	2015г	2016г	2017г	2015г	2016г.	2017 г.	2015г.	2016г.	2017 г.	2015г.	2016г.	2017 г.	2015г	2016г	2017 г.
Жилищные, архитектура, строительство, капитальные ремонты	24	20	31	15	2	3	37	21	20	27	18	7	103	61	61
Жилищно-коммунальное хозяйство, проведение капит. ремонтов МКД, работа УК	201	204	191	11	7	1	190	120	40	35	70	19	437	401	251
Благоустройство, водоснабжение, УО, ремонт и строительство дорог	27	14	4	11	4	-	18	15	4	18	21	4	74	54	12
Вопросы АПК и земельные (в т.ч. земельные споры)	29	10	8	16	12	8	29	11	1	23	12	6	97	45	23
Соцобеспечение, оказание материальной помощи (выплата пенсий, пособий, опека, попечительство)	210	54	166	9	3	-	121	58	30	61	70	4	401	185	200
Социальные вопросы (образование, медицина, культура, спорт)	12	2	8	1	2	1	4	2	7	7	14	4	24	20	20

Торговля, предпринимательская деятельность, защита прав потребителей	71	10	130	1	2	9	19	4	20	9	34	9	90	50	168
Труд и зарплата	7	4	28	-	-	-	-	4	28	2	3	11	9	11	67
Гражданство и миграция	49	121	30	27	3	2	88	46	44	30	3	3	194	173	79
Безопасность и жизнеобеспечение	41	24	5	14	9	2	35	22	3	12	36	-	102	91	10
Транспорт и связь	4	12	11	1	3	-	4	12	9	1	2	1	10	29	21
Прочие	10	6	14	3	2	-	8	16	4	5	12	-	26	36*	18
ИТОГО:	510	481	626	89	49	26	481	331	210	201	295	68	1567	1156	930

**Решение от «27» июня 2008 года № 88  
О Положении о личном приеме граждан  
должностными лицами Администрации  
муниципального района**



**МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СОВЕТ  
ГОРОДА ВАЛУЙКИ И ВАЛУЙСКОГО РАЙОНА  
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Р Е Ш Е Н И Е**

309996, г. Валуйки, пл. Красная, 1

"27" июня 2008 года

№ 88

**О Положении о личном приеме граждан  
должностными лицами администрации  
муниципального района «Город Валуйки  
и Валуйский район»**

На основании статьи 47 Устава муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» Муниципальный совет города Валуйки и Валуйского района **решил:**

1. Принять Положение о личном приеме граждан должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» (прилагается).

2. Решение вступает в силу со дня, следующего за днём его официального опубликования в газете «Валуйская звезда».

Председатель Муниципального  
совета города и района



В. Харламов

**Приложение 4.**  
**Положение о личном приеме граждан**  
**должностными лицами Администрации**  
**муниципального района**  
**«Город Валуйки и Валуйский район»**

Приложение  
к решению Муниципального совета  
города Валуйки и Валуйского  
района  
первого созыва  
от «21» 16 2008 г. № 88

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о личном приеме граждан должностными лицами администрации  
муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»**

1. Прием граждан в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» осуществляется главой администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», заместителями главы администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», начальниками отделов администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» (далее руководители, ведущие прием граждан).

Должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» может осуществляться организация приема граждан непосредственно по месту их жительства (выездные дни приема).

Предварительная запись на прием к главе администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» осуществляется специалистом (специалистами) по работе с обращениями граждан администрации муниципального района.

Прием граждан проводится с 10.00 до 13.00 часов в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

График приема граждан доводится до сведения населения муниципального района через информационные стенды.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2. Должностные лица, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению руководителей и специалистов администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

3. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку 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, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке приема гражданина. В



остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Руководители, ведущие прием граждан, руководствуясь действующими законодательством, нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приёма, порядок и срок её рассмотрения.

Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить свою просьбу, руководитель, осуществляющий прием, обязан оказать ему в этом необходимую помощь.

5. Обращения граждан, принятые во время личного приема руководителем, ведущим прием граждан, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». Типовая форма регистрационно-контрольной карточки приведена в приложении 1 к настоящему Положению. В приложении 3 к настоящему Положению приведены указания по заполнению регистрационно-контрольной карточки.

Обращения граждан после рассмотрения поставленных в них вопросов, согласно номенклатуре дел, формируются в отдельное дело специалистом по работе с обращениями граждан администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию руководителя, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

7. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия руководитель, ведущий прием, вправе перенести рассмотрение его обращения на новый срок, но не более чем на один месяц. Информация о дне и времени повторного приема сообщается гражданину специалистом (специалистами) по работе с обращениями граждан администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

При повторной неявке гражданина и невозможности рассмотрения обращения без его участия, обращение остается без рассмотрения и направляется в архив.

8. Руководители, ведущие прием, несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3

9. При нарушении гражданином общественного порядка принимаются меры по пресечению противоправных действий.

10. Специалисты (специалист) по работе с обращениями граждан в установленные сроки подготавливают на утверждение главе администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» график приема граждан по личным вопросам.

**Приложение 5.**  
**Регистрационно-контрольная карточка**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_ Дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_ Место  
работы и должность \_\_\_\_\_

Краткое содержание просьбы \_\_\_\_\_

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

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

Кому и что поручено \_\_\_\_\_

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

**Оборотная сторона карточки**

Дата	Исполнитель

Дата	Отметка об исполнении

## Приложение 6.

### Форма заявления гражданина, направляемого в ФСПН

Председателю правления фонда  
социальной поддержки населения  
г. Валуйки и Валуйского района  
Т.Н. Антиповой  
от \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
\_\_\_\_\_  
(адрес)  
Паспортные данные \_\_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_  
Выдан \_\_\_\_\_  
телефон \_\_\_\_\_

#### Заявление

Прошу назначить периодическое (единовременное) пособие, в связи с тем  
что \_\_\_\_\_  
(необходимое подчеркнуть)

Категория семьи (многодетная семья, неполная семья, родители—инвалиды, семья с детьми—  
инвалидами, одиноко проживающие инвалиды и пенсионеры, иные причины указать)

\_\_\_\_\_ (необходимое подчеркнуть)

#### Состав семьи:

№ п/п	Ф.И.О.	Дата рождения	Степень родства	Категория	Вид дохода (зарплата, пенсия, пособия)	Размер дохода
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						

Автотранспорта \_\_\_\_\_  
Подсобного хозяйства \_\_\_\_\_  
Приусадебного участка \_\_\_\_\_  
Дополнительного жилья \_\_\_\_\_  
Иного имущества \_\_\_\_\_

#### Данные всех членов семьи:

- 1) Страховой номер инвалид.лицевого счета в Пенсионном фонде РФ: \_\_\_\_\_
- 2) № лицевого счета в кредит.учреж., наименов. кредит. учрежд.: \_\_\_\_\_
- 3) Отделение связи, обслуживающее членов семьи \_\_\_\_\_

Предупрежден (а) об ответственности за предоставление недостоверной информации.

Извещен (а) о том, что уполномоченный орган вправе проводить дополнительную проверку (комиссионное обследование), подтверждающую сведения, представленные мною, а также членами моей семьи.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

**Приложение 7.**  
**Форма заявления гражданина,**  
**направляемого главе муниципального образования**

## **ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ**

**Главе администрации  
муниципального района  
«Город Валуйки и Валуйский район»  
А.И. Дыбову**

**Иванова Ивана Ивановича  
проживающего по адресу:  
Валуйский район, с. Борки,  
Пенсионер, инвалид 2-й группы**

**з а я в л е н и е.**

**(суть вопроса излагается в произвольной форме)**

**число**

**подпись**

**Приложение 8.**  
**Должностная инструкция**  
**специалиста по работе с обращениями граждан**  
**администрации муниципального района**  
**«Город Валуйки и Валуйский район»**



**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**  
**специалиста по работе с обращениями граждан администрации**  
**муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»**  
**Белгородской области**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Специалист по работе с обращениями граждан Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» – должность муниципальной службы, штатная, с установленным кругом обязанностей по обеспечению исполнения полномочий органов и должностных лиц местного самоуправления города Валуйки и Валуйского района, замещаемая на постоянной профессиональной основе путем заключения трудового договора, и ответственностью за выполнение этих обязанностей.

1.2. Специалист по работе с обращениями граждан, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет муниципальную службу и реализует свои полномочия на основании: Конституции Российской Федерации (статья 33), Федерального Закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального Закона № 59—ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устава (основного закона) Белгородской области, Распоряжения Губернатора Белгородской области № 444—р от 12 августа 2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», Устава муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

1.3. Специалист по работе с обращениями граждан назначается на должность и увольняется Распоряжением Главы Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Основания для расторжения трудового договора предусмотрены Трудовым Кодексом РФ, Федеральным Законом «О муниципальной службе в Российской Федерации».

1.5 В случае необходимости замещения специалиста по работе с обращениями граждан на его должность временно исполняющим обязанности специалиста по работе с обращениями граждан назначается лицо,



соответствующее квалификационным требованиям должности утверждается приказом Администрации с определением срока выполнения полномочий.

## 2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Специалист по работе с обращениями граждан обязан:

2.1 Обеспечивать соблюдение защиты прав и законных интересов граждан.

2.2 Исполнять распоряжение вышестоящих руководителей, отданные в пределах их должностных полномочий, за исключением незаконных.

2.3 Соблюдать установленные правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции и порядок работы со служебной информацией.

2.4 Хранить государственную и иную охраняемую законом тайну, а также не разглашать сведения ему известные в связи с исполнением должностных обязанностей, затрагивающих частную жизнь, честь и достоинство граждан, в том числе после прекращения муниципальной службы, а также иные обязанности, предоставляемые действующим законом.

2.5 Вести прием, первичную обработку и регистрацию поступивших обращений с использованием автоматизированной системы делопроизводства и документооборота.

2.6 Направлять поступившие обращения на рассмотрение руководству Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», в органы Администрации.

2.7 Оказывать справочно-информационные услуги населению (устно и посредством телефонной связи) по вопросам, касающимся местонахождения, графика приема, справочных телефонов учреждений, предприятий и служб района, оказывающих услуги населению.

2.8 Информировать население о порядке записи на личный прием к руководителю Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

2.9 Оказывать консультативные услуги, разъяснять заявителям порядок разрешения их вопросов.

2.10 Своевременно направлять ответы заявителям по почте.

2.11 Разъяснять заявителям по их просьбе порядок обжалования решений, принятых по их обращениям.

2.12 Осуществлять учет и хранение письменных обращений, работу с текущим архивом отдела по организации приема и работе с обращениями. По истечению срока хранения обращений, уничтожать их согласно акта, утвержденного Главой Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

2.13 Формировать текущий архив и обеспечивать сохранность дел временного хранения. По истечению срока хранения обращений, производить их уничтожение по акту, утвержденному Главой

Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

2.14 Осуществлять выдачу дел, хранящихся в текущем архиве по обращениям граждан, осуществление контроля за их возвратом.

### **3. ПРАВА**

3.1 Права специалиста по работе с обращениями граждан Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» предусмотрены Федеральным Законом «О муниципальной службе в Российской Федерации» и выражаются в возможности:

- вносить предложения по улучшению правил рассмотрения обращения граждан и качество исполнения поручений администрацией поселения по совершенствованию форм и методов работы с письмами и устными заявлениями граждан;
- присутствовать на личном приеме граждан главой района;

### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

4.1. Специалист по работе с обращениями граждан несет персональную ответственность за неисполнение, а также за ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей.

4.2. В соответствии с Федеральным Законом «О муниципальной службе в Российской Федерации» на него могут налагаться следующие дисциплинарные взыскания:

- замечание;
- выговор;
- увольнение с муниципальной службы по соответствующим основаниям.

Порядок применения и снятия дисциплинарных взысканий определяется трудовым законодательством.

4.3. В случае и порядке, установленных федеральными законами и распоряжением главы Белгородской области, Специалист по работе с обращениями граждан несет ответственность за действия и решения, нарушающие права и законные интересы граждан, а также несет иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

### **5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ**

Специалист по работе с обращениями граждан Администрации:

5.1. Взаимодействует со всеми работниками, руководителями подразделений и руководством Администрации по вопросам, входящим в его компетенцию.




5.2. Взаимодействует с представителями сторонних предприятий, организаций, учреждений по вопросам, относящимся к его компетенции.

Начальник отдела муниципальной  
службы и кадров



И.В. Посохова

*С. инструкцией ознакомлена  
специалист по работе с обращениями  
граждан  Н.В. Рознова*

*07.12.2014г.*

Заместитель главы администрации  
муниципального района – руководитель  
аппарата администрации муниципального  
района

07.12.2014 г.

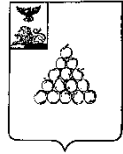
 А.Н. Климов

Начальник правового управления

07.12.2014 г.

 Е.В. Каськова

**Приложение 9.  
Проект должностной инструкции  
специалиста по работе с обращениями граждан  
администрации муниципального района  
«Город Валуйки и Валуйский район»**



Администрация муниципального района  
«Город Валуйки и Валуйский район»  
Белгородской области

УТВЕРЖДАЮ

Глава администрации

\_\_\_\_\_. И.О. Фамилия

\_\_\_\_\_. 2018 г.

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

\_\_\_\_\_. 2018 г.

№

Специалиста по работе с обращениями  
граждан

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Специалист по работе с обращениями граждан Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» – должность муниципальной службы, штатная, с установленным кругом обязанностей по обеспечению исполнения полномочий органов и должностных лиц местного самоуправления города Валуйки и Валуйского района, замещаемая на постоянной профессиональной основе путем заключения трудового договора, и ответственностью за выполнение этих обязанностей.

1.2. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет муниципальную службу и реализует свои полномочия на основании: Конституции Российской Федерации (статья 33), Федеральных законов РФ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; «О муниципальной службе в Российской Федерации», «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»; «Об архивном деле в Российской Федерации»; устава (основного закона) Белгородской области, распоряжения губернатора Белгородской

области «Об утверждении методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», устава муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

1.3. На должность специалиста по работе с обращениями граждан назначается лицо, соответствующее следующим квалификационным требованиям:

1.3.1. Наличие высшего образования без предъявления требований к стажу.

1.3.2. Специалист по работе с обращениями граждан должен владеть навыками:

- ведения делопроизводства;
- эффективного планирования рабочего времени;
- подготовки проектов муниципальных правовых актов;
- выполнения поручений руководителя;
- взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями;
- работы на компьютере и другой оргтехнике, а также с необходимыми программными обеспечениями.

1.3.3 Специалист по работе с обращениями граждан должен знать:

- Конституцию Российской Федерации;
- Гражданский кодекс;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 21.07.2005 № 97-ФЗ «О государственной регистрации уставов муниципальных образований»;
- Федеральный закон от 17.07.2009 № 172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»;
- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

— Приказ Минюста России от 31.05.2012 №88 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению государственной регистрации уставов муниципальных образований, муниципальных правовых актов о внесении изменений в уставы муниципальных образований»;

— Уставы Белгородской области и муниципального образования;

— Постановления Правительства Белгородской области;

— Распоряжения губернатора Белгородской области;

— Решения Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района.

1.4. Специалист по работе с обращениями граждан назначается на должность и увольняется распоряжением главы Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Основания для расторжения трудового договора предусмотрены Трудовым Кодексом РФ, Федеральным Законом «О муниципальной службе в Российской Федерации».

1.6. В случае необходимости замещения специалиста по работе с обращениями граждан на его должность временно исполняющим обязанности специалиста по работе с обращениями граждан назначается лицо, соответствующее квалификационным требованиям должности утверждается приказом Администрации с определением срока выполнения полномочий.

## **2. ФУНКЦИИ**

2.1. Специалист по работе с обращениями граждан обязан в пределах предоставленных ему прав, определенных Федеральным Законом «О муниципальной службе в Российской Федерации» и установленных должностных обязанностей осуществлять следующие функции:

2.1.1. Ведет регистрацию и учет обращений граждан с использованием автоматизированной системы делопроизводства и документооборота..

2.1.2. Направляет обращения граждан исполнителям.

2.1.3. Осуществляет контроль за своевременным ответом на обращения граждан.

2.1.4. Направляет ответы на обращения адресатам.

2.1.5. Организует встречи главы с населением, оформляет протоколы встреч.

2.1.6. Информировать граждан о порядке рассмотрения обращений в Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», месте нахождения, контактных и справочных телефонах должностных лиц и органов Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», требованиях к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте.

2.1.7. Оказывает справочно–информационные услуги населению по вопросам, касающимся местонахождения, графика приема, справочных телефонов учреждений, предприятий и служб района, оказывающих услуги населению.

2.1.8. Осуществляет учет и подготовку документов по истечению установленных сроков текущего хранения к сдаче на хранение.

2.1.9. Подготавливает публикации в СМИ о результатах работы с гражданами Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

2.1.10. Информировывает главу администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» об итогах работы с обращениями граждан.

### **3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ**

Специалист по работе с обращениями граждан обязан:

3.1. Обеспечивать соблюдение защиты прав и законных интересов граждан.

3.2. Исполнять распоряжение вышестоящих руководителей, отданные в пределах их должностных полномочий, за исключением незаконных.

3.3. Соблюдать установленные правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции и порядок работы со служебной информацией.

3.4. Хранить государственную и иную охраняемую законом тайну, а также не разглашать сведения ему известные в связи с исполнением должностных обязанностей, затрагивающих частную жизнь, честь и достоинство граждан, в том числе после прекращения муниципальной службы, а также иные обязанности, предоставляемые действующим законом.

3.5. Вести прием, первичную обработку и регистрацию поступивших обращений с использованием автоматизированной системы делопроизводства и документооборота.

3.6. Направлять поступившие обращения на рассмотрение руководству Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», в органы Администрации.

3.9. Информировать население о порядке записи на личный прием к руководителю Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

3.11. Информировать заявителей о ходе и сроках рассмотрения их обращений, результатах рассмотрения обращений, выдаче на руки ответов или их копий по просьбе заявителей.

3.12. Вести прием дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений по запросу должностных лиц

Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

3.13. Осуществлять контроль за направлением поступивших обращений от граждан и юридических лиц на рассмотрение руководству Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

3.14. Своевременно направлять ответы заявителям по почте.

3.15. Разъяснять заявителям по их просьбе порядок обжалования решений, принятых по их обращениям.

3.16. Осуществлять централизованный регистрационный учет в специальном журнале регистрации обращений граждан и с помощью системы «Мотив» всех обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» и ее структурные подразделения.

3.17. Осуществлять учет и хранение письменных обращений, работу с текущим архивом.

3.19. Осуществлять подготовку проектов писем заявителям о порядке рассмотрения их обращения.

3.20. Составлять отчеты за полугодие и год по итогам работы.

3.21. Формировать текущий архив и обеспечивать сохранность дел временного хранения.

3.22. По истечению срока хранения обращений, производить их уничтожение по акту, утвержденному Главой Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

3.23. Осуществлять выдачу дел, хранящихся в текущем архиве по обращениям граждан, осуществление контроля за их возвратом.

3.24. Вносить предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан

#### **4. ПРАВА**

4.1. Права специалиста по работе с обращениями граждан администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» предусмотрены Федеральным Законом «О муниципальной службе в Российской Федерации» и выражаются в возможности:

— вносить предложения по улучшению правил рассмотрения обращения граждан и качество исполнения поручений администрацией поселения по совершенствованию форм и методов работы с письмами и устными заявлениями граждан;

— присутствовать на личном приеме граждан главой района;

— участвовать в работе административных совещаний при рассмотрении вопросов, связанных с обращениями граждан;

- проходить профессиональную переподготовку, повышение квалификации в порядке, установленном законодательством;
- знакомиться с проектами решений главы, касающимися его деятельности.

4.2. Специалист по работе с обращениями граждан имеет другие права, предусмотренные Трудовым кодексом Российской Федерации, законодательством о муниципальной службе.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

5.1. Специалист по работе с обращениями граждан несет персональную ответственность за неисполнение, а также за ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных данной должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. Специалист по работе с обращениями граждан несет ответственность за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.3. Специалист по работе с обращениями граждан несет ответственность за причинение материального ущерба в пределах, определенных действующим трудовым и административным законодательством Российской Федерации.

5.4. В соответствии с Федеральным Законом «О муниципальной службе в Российской Федерации» на него могут налагаться следующие дисциплинарные взыскания:

- замечание;
- выговор;
- увольнение с муниципальной службы по соответствующим основаниям.

Порядок применения и снятия дисциплинарных взысканий определяется трудовым законодательством.

5.5. В случае и порядке, установленных федеральными законами и распоряжениями губернатора Белгородской области, специалист по работе с обращениями граждан несет ответственность за действия и решения, нарушающие права и законные интересы граждан, а также несет иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ**

Специалист по работе с обращениями гражданами администрации:



6.1. Взаимодействует со всеми работниками, руководителями подразделений и руководством администрации по вопросам, входящим в его компетенцию.

6.2. Взаимодействует с представителями сторонних предприятий, организаций, учреждений, физическими лицами по вопросам, относящимся к его компетенции.

Наименование должности

И.О. Фамилия

С должностной инструкцией ознакомлен:

Специалист по работе с обращениями граждан

И.О. Фамилия

00.00.0000

**Оборотная сторона листа**

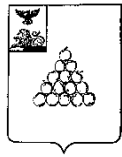
Заместитель главы администрации  
И.О. Фамилия

00.00.0000

Начальник юридического отдела  
И.О. Фамилия

00.00.0000

**Приложение 10.**  
**Проект инструкции о порядке рассмотрения**  
**обращений граждан**



Администрация муниципального района  
«Город Валуйки и Валуйский район»  
Белгородской области

УТВЕРЖДЕНА  
распоряжением главы  
администрации  
от \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 2018 г. № \_\_\_\_

**ИНСТРУКЦИЯ**

\_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 2018 г.                      №

**о порядке рассмотрения обращений**  
**граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»; «Об архивном деле в Российской Федерации»; Указом Президента Российской Федерации «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию», распоряжением губернатора Белгородской области «Об утверждении методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях, решением Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района.

1.2. Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения администрацией муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» (далее — администрация) обращений граждан, а также порядок приема граждан в администрации.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1.3.1. **Обращение гражданина** (далее — обращение) — направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

1.3.2. **Предложение** — рекомендации гражданина по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

1.3.3. **Заявление** — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

1.3.4. **Жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.3.5. **Ходатайство** — просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

1.3.6. **Коллективное обращение** — обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

1.3.7. **Электронное обращение** — обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет—приёмная и пр.);

1.3.8. **Личный прием граждан** — прием граждан должностными лицами администрации района по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком;

1.3.9. **Первичное обращение** — обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые;

1.3.10. **Вторичное обращение** — обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения;

1.3.11. **Повторное обращение** — обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом;

1.3.12. **Неоднократные обращения** — обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу;

1.3.13 **Дубликат обращения** — повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

1.3.14. **Письменный ответ** — ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи;

1.3.15. **Запрос** — оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также членами Совета Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос);

1.3.16. **Должностное лицо** — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно—хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

1.4. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации района в соответствии с: Конституции Российской Федерации (статья 33), Федеральными законами РФ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; «О муниципальной службе в Российской Федерации», «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»; «Об архивном деле в Российской Федерации»; уставом (основного закона) Белгородской области, распоряжением губернатора Белгородской области «Об утверждении методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», уставом муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», решением Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района и настоящей инструкцией.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» (далее — глава администрации), заместителями главы администрации (иными лицами по их поручению), руководителями отраслевых органов администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

1.5. Централизованный учет, классификация, анализ, распределение по структурным подразделениям согласно их компетенциям (далее — делопроизводство), поступивших на имя главы администрации обращений граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан администрации. Делопроизводство по обращениям, поступившим в адрес заместителей главы администрации, руководителей отраслевых органов

осуществляют специально уполномоченные ими лица. Сотрудники структурных подразделений аппарата и отраслевых органов администрации района, назначенные в установленном порядке ответственными за организацию делопроизводства, поступающих к ним обращений граждан, обязаны осуществлять контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение или отраслевой орган. Централизованный контроль работы с обращениями граждан осуществляется комиссией. Специалистом по работе с обращениями граждан во взаимодействии со структурными подразделениями администрации, руководителями отраслевых органов проводится анализ характера вопросов, поднимаемых в обращениях, готовится обобщающая информация по итогам полугодия, года в адрес главы администрации для принятия решения, а также на заседания контролирующей комиссии. Специалист по работе с обращениями граждан своевременно информирует главу администрации и контрольную комиссию о нарушении сроков рассмотрения обращений. Комиссией вносятся предложения на имя главы администрации о применении мер дисциплинарного взыскания в отношении лиц, допустивших нарушение сроков рассмотрения, организуются совещания с работниками администрации, иными заинтересованными лицами по вопросам, связанным с повышением качества рассмотрения и повышения эффективности работы с обращениями граждан в администрации района.

1.6. Условия и формы письменных и устных обращений граждан в администрацию указаны на официальном сайте администрации.

## **2. Прием и регистрация обращений**

2.1. Прием обращений граждан поступивших через почтовое отделение, нарочными, курьерами, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты осуществляется централизованно специалистами отдела делопроизводства.

2.2. Специалист по работе с обращениями граждан проверяют правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращают на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводят сверку реестров на корреспонденцию, поступившую нарочным, курьером.

При вскрытии конверта специалистом по работе с обращениями граждан осуществляется проверка наличия в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляют конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штампа служит подтверждением времени отправления и получения обращения) и передают для централизованного учета.

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист по работе с обращениями граждан сообщает об этом заместителю главы администрации, в компетенцию которого входят вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, не вскрывая конверта. Заместителем главы администрации, к компетенции которого относятся вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, в случае сообщения о поступлении опасного пакета, незамедлительно принимаются меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщается о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений на имя главы администрации, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к главе администрации осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан, ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

понедельник — четверг — 08:00 — 17:00,

пятница — 08:00 — 16:15,

обед — 12:00 — 13:00.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О, принявшего обращение, а также телефон для справок.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации или главам структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

2.6.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в отделе делопроизводства, контроля информатизации и обращений граждан администрации (далее — отдел) в течение 3—х дней с момента поступления.

Регистрация обращений осуществляется с использованием автоматизированной системы учета и контроля исполнения письменных и устных обращений граждан «Мотив»

2.6.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии),

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату обратившегося гражданина. В случае необходимости гражданин может приложить к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.6.3. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в журнале регистрации обращения граждан (приложение). В журнале регистрации обращений граждан в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения (Приложение 3).

2.6.4. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов власти подлежат учету в регистрационно-контрольных карточках (далее — карточка). Порядковый номер в карточке содержит начальную букву фамилии автора обращения (Приложение 4).

2.6.5. В учетно-регистрационную карточку вносятся следующие сведения:

— фамилия, имя, отчество автора обращения, дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в графе «Ф.И.О.» пишется «коллективное» и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа или лица, чья фамилия указана первой;

— отметка о том, кому первоначально было адресовано письмо (указывается орган государственной, федеральной власти, должностное лицо), дата и номер сопроводительного письма;

— отметка о постановке на контроль;

— социальное положение и льготный состав автора;

— краткое содержание;

— контактный телефон (если указан);

— адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка «без адреса»;

— фамилия ответственного исполнителя (исполнителей);

— отметка о получении исполнителем обращения;

— классификация сообщения в зависимости от темы обращения;

— отметка о подготовке ответа.



2.6.6. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (№ 32/1, №32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59—ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6.7. Организация и обеспечение централизованного учета, передачу и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Администрации осуществляется в отделе делопроизводства.

2.6.8. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются отделом главе администрации, а в случае его отсутствия должностному лицу, исполняющему его обязанности.

### **3. Сроки исполнения обращений граждан и порядок их рассмотрения**

#### **3.1. Сроки исполнения обращений**

3.1.1. Обращения, поступившие в администрацию в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается предшествующий ему рабочий день.

3.1.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается главой администрации (в случае его отсутствия должностным лицом, исполняющим его обязанности) с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

3.1.3. В случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.1.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему

обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.1.5. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет докладную записку на имя главы администрации, а в случае его отсутствия должностному лицу, исполняющему его обязанности, в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Докладная записка подается не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, начальником отдела, заместителем главы администрации, курирующим данное направление работы и представляется на подпись главе администрации, а в случае его отсутствия должностному лицу, исполняющему его обязанности.

3.1.6. При возвращении проекта ответа на доработку устанавливается конкретный срок исполнения.

3.1.7. Рассмотрение обращений граждан, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, требующих сообщить о результатах рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.8. Парламентский запрос разрешается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

3.1.9. Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

3.1.10. Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов — не позднее 20 дней со дня регистрации обращения.

3.1.11. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

3.1.12. Поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения,

разрешение которых взято на особый контроль, разрешаются безотлагательно.

### **3.2. Порядок рассмотрение обращений граждан**

3.2.1. Обращения, поступившие в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

— о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение Администрации;

— о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;

— не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;

— о направлении в другие органы государственной власти, или местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;

— о возврате заявителю в течение 7 дней со дня регистрации;

— 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.

3.2.2. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.2.3. Оригиналы обращений, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются в подразделение, указанное среди исполнителей первым (ответственный исполнитель).

3.2.4. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата 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.

3.2.5. Глава администрации района (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой

определяет ответственного исполнителя (при необходимости — соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.2.6. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

3.2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59—ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2.8. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица и контрольная комиссия Администрации района в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

3.2.9. 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.

3.2.10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по

существо с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

3.2.11. 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.

3.2.12. 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.

3.2.13. Исполнитель в ходе рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение.

3.2.14. При необходимости для рассмотрения обращения запрашиваются необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (в том числе сотрудников администрации).

3.2.15. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты администрации.

3.2.16. 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 администрации. Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного главой администрации, а в случае его отсутствия должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

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

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

3.2.17. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу администрации прекратить дальнейшую проверку, если в полученных

материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются главой администрации (в случае его отсутствия должностным лицом, исполняющим его обязанности) на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

3.2.18. Заявитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. Повторная выдача ответов заявителю также осуществляется по письменному заявлению гражданина.

#### **4. Контроль исполнения обращений граждан**

4.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, плановые и внеплановые проверки осуществления работы с обращениями граждан, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы администрации о состоянии исполнения обращений.

4.2. Обращения граждан, поступившие в администрацию муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» из Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарата губернатора Белгородской области и Правительства Белгородской области, Белгородской Областной Думы, и иных органов власти, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь. В этих случаях на контрольной карточке и обращении в правом верхнем углу проставляется отметка «контроль».

4.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

4.4. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием в аппарате администрации возлагается на заместителя главы администрации, курирующего работу службы, в отраслевых органах администрации района на непосредственно руководителей данных органов.

4.5. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в администрации района. Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

4.6. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

4.7. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес должностного лица аппарата или отраслевого органа администрации района, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного лица, направляется в течение двух дней со дня регистрации в соответствии с компетенцией. В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

4.8. Для осуществления плановых и внеплановых проверок работы с обращениями граждан создается контрольная комиссия.

4.8.1. Комиссия проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан является проверяющим органом, образованным с целью обеспечения согласованных действий структурных подразделений администрации для рассмотрения текущих вопросов работы с обращениями граждан.

4.8.2. Состав комиссии формируется из представителей структурных подразделений администрации, и утверждается ее приказом.

4.8.3. Возглавляет работу комиссии председатель.

4.8.4. Главной задачей комиссии является организация эффективного взаимодействия и определения полноты и качества рассмотрения обращений граждан в государственные органы власти, их деятельности.

4.8.5. Основной формой работы комиссии являются заседания, на которых должны рассматриваться повторные обращения граждан, а также жалобы для определения полноты и качества их рассмотрения администрацией и ее структурными подразделениями, заслушиваться доклады руководителей подразделений администрации о достигнутых результатах в осуществлении работы с обращениями граждан.

4.8.6. В рамках имеющихся полномочий комиссией должно обеспечиваться:

— полный анализ достижения целевых показателей полноты и качества рассмотрения обращений граждан и выработка рекомендаций по повышению их эффективности;

— рассмотрение полноты и качества рассмотрения обращений граждан в деятельности и организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти;

— методическое сопровождение;

— проведение мониторинга реализации финансовых средств исполнительных органов государственной власти администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»;

— осуществление мероприятий контроля за исполнением мероприятий по рассмотрению обращений граждан на полноту и качество.

Для этого комиссия вправе:

- запрашивать и получать у структурных подразделений администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район» информацию по вопросам, относящимся к компетенции Комиссии;
- заслушивать на своих заседаниях руководителей исполнительных органов государственной власти по вопросам рассмотрения обращений граждан на качество и полноту;
- привлекать для участия в работе и заседаниях Комиссии представителей исполнительных органов государственной власти администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

4.9. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Администрации осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

4.10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в администрации осуществляется отделом делопроизводства совместно с контрольной комиссией администрации.

4.11. Аналитический отчет по результатам рассмотрения обращений граждан в администрации готовится отделом делопроизводства.

## **5. Оформление и отправка ответов гражданам**

Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в администрацию района являются следующими:

5.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает глава администрации, либо уполномоченное им иное лицо при этом ответ оформляется на бланке администрации.

5.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район», утвержденной постановлением администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

5.3. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.



5.4. В случае, если в обращении гражданина затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции сельских поселений, ответственный исполнитель запрашивает информацию и готовит обобщенный ответ.

5.5. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов).

5.6. Если обращение, с целью проверки фактов в нем изложенных, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать «рассмотрено с выездом на место» (комиссионно или должностным лицом), а также дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков.

5.7. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

5.8. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

5.9. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

5.10. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

5.11. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

Обращение снимается с контроля:

если вопрос решен положительно;

если дан обоснованный отказ по существу обращения;

если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме возвращаются в отдел делопроизводства для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

5.12. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке администрации за подписью главы администрации.

Текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те, или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается И.О. Фамилия исполнителя и номер контактного телефона.

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

5.13. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу (при наличии).

5.14. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы документов. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в администрацию в электронном виде, а так же копии документов.

5.15. 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.

5.16. При поступлении обращения 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.

5.17. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, членам Совета Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, разрешение которых взято на особый контроль, направляются за подписью главы администрации либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

5.18. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их главой Администрации (заместителями), но не позднее установленного действующим законодательством срока – 30-ти дней с момента регистрации.

5.19. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью специалистом по работе с обращениями граждан администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

5.20. Подписанные главой администрации (или иным лицом по его поручению), письма регистрируются и отправляются по назначению специалистами службы в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования

писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у специалиста отдела делопроизводства.

5.21. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2014 года № 234.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1. Организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с Положением о личном приеме граждан должностными лицами Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район».

6.2. Работники Администрации обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

6.3. Регистрация обращений граждан в ходе личного приема регистрируется в карточке личного приема гражданина (Приложение 5).

## **7. Обеспечение дополнительных гарантий права граждан на обращение**

7.1. При обращении в органы местного самоуправления, к должностным лицам гражданин имеет право:

7.1.1. Подать письменное обращение должностному лицу при проведении единых дней информирования населения Валуйского района, а также других мероприятий с участием граждан, проводимых органами местного самоуправления, должностными лицами;

7.1.2. Получить в органе местного самоуправления, у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации поданного им письменного обращения, должностном лице, которому поручено рассмотрение его обращения;

7.1.3. Зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении в орган местного самоуправления, к должностному лицу.

7.2. При направлении ответов на обращения в обязательном порядке возвращаются приложенные к ним, а также дополнительно представленные гражданином подлинные документы, копии документов, заверенные в установленном законом порядке.

## **8. Формирование и хранение дел по обращениям граждан**

8.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в отдел делопроизводства для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

- 1) регистрационный номер;
- 2) номер по классификатору;
- 3) фамилия и инициалы заявителя;
- 4) дата регистрации обращения.

В папку «Дело» вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;
- 2) сопроводительный лист (аннотация);
- 3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- 4) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;
- 5) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

8.2. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

8.3. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

8.4. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

8.5. Материалы по обращениям, адресованным в администрацию района, главе администрации района формируются в дела и находятся на архивном хранении в службе в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел. Материалы по обращениям, адресованным заместителям главы администрации, руководителям структурных подразделений аппарата, отраслевых органов администрации района, находятся на архивном хранении в подведомственных им структурах.

8.6. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

8.7. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке. (Приложение 8)

8.8. При необходимости, с отметкой в специальном журнале выдаются сформированные дела, во временное пользование сотрудникам структурных подразделений аппарата, отраслевых органов администрации района на срок не более 30 дней. После истечения указанного срока дело должно быть возвращено на место его хранения. (Приложение 9)

8.9. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения главы администрации на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом (Приложение 10).

8.10. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в администрации района. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется специалистом службы по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

8.11. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архивном отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

Наименование должности

И.О. Фамилия

С должностной инструкцией ознакомлен:

Специалист по работе с обращениями граждан

И.О. Фамилия

00.00.0000

**Оборотная сторона листа**

Заместитель главы администрации  
И.О. Фамилия

00.00.0000

Начальник юридического отдела  
И.О. Фамилия

00.00.0000

**Приложение 1**

**к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации п. 2.5.**

Форма письменного обращения граждан

Главе администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»

А.И. Дыбову

Петрова Ивана Семеновича

проживающего по адресу: Валуйский район, с. Борки, ул. Новая, д. 3

тел. 3-36-25


заявление

(суть вопроса излагается в произвольной форме)

Дата

Подпись

**Приложение 2****к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации п. 1.3.7**  
**Форма электронного обращения гражданина**

Имя и фамилия	<input type="text"/> Например: Постников Николай Петрович
Эл. почта	<input type="text"/> Например: contact@yandex.ru
Почтовый адрес	<input type="text"/> Например: 308009, г. Белгород, ул. Победы, 57
Телефон	<input type="text"/> Например: +7 (4722) 12-34-56
Какие цифры указаны на картинке?	 <input type="text"/> введите 5 цифр
Текст письма	<input type="text"/>
<input type="button" value="Отправить письмо"/>	



**Приложение 3**  
**к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в**  
**администрации п. 2.6.3**  
**Журнал регистрации обращений граждан**

Журнал регистрации обращений граждан  
(лицевая сторона)

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации обращений граждан**

Начат «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончен «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(внутренняя сторона)

Дата поступления и индекс документа	Корреспондент, дата и индекс поступившего документа	Краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Срок исполнения	Роспись в получении

**Приложение 4**  
**к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в администрации п. 2.6.4**  
**.Учетно-регистрационная карточка**  
**обращений граждан**

(лицевая сторона)

**УЧЕТНО-РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА**  
**ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дата поступления \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Регистр. № \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес, телефон заявителя \_\_\_\_\_

Категория заявителя \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Вид обращения \_\_\_\_\_

Отметка о повторном обращении \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Откуда поступило обращение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кем рассмотрено \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

**Продолжение приложения 4**  
**к п. 2.6.4**  
Учетно-регистрационная карточка  
обращений граждан

(обратная сторона)

Контрольные отметки о рассмотрении	Отметка о продлении срока рассмотрения обращения

Результат рассмотрения обращения	Принято постановление, распоряжение главы города, виновные наказаны и др.	Информация о подтверждении фактов обращений	Проверено

Дата исполнения	Исход № ответа	Дело №	Страница

Отметка о постановке поручения на дополн. контроль	Отметка о снятии с дополнительного контроля			
	Результат рассмотрения обращения	Дата исполнения	Исходящий № ответа	Дело №, страница

**Приложение 5**  
**к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в администрации п. 6.3**  
**Карточка личного приема гражданина**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ГОРОД ВАЛУЙКИ И  
 ВАЛУЙСКИЙ РАЙОН»**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

(Лицевая сторона)

Дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Регистр. № \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес, телефон заявителя \_\_\_\_\_

Категория заявителя \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. должность ведущего прием \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Принято письменное обращение, регистрационный номер \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

(оборотная сторона)













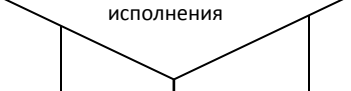


Контрольные отметки о рассмотрении обращений				

Дата исполнения	Исх. номер ответа	Результат рассмотрения	№ дела	Страница

## Приложение 6

к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации

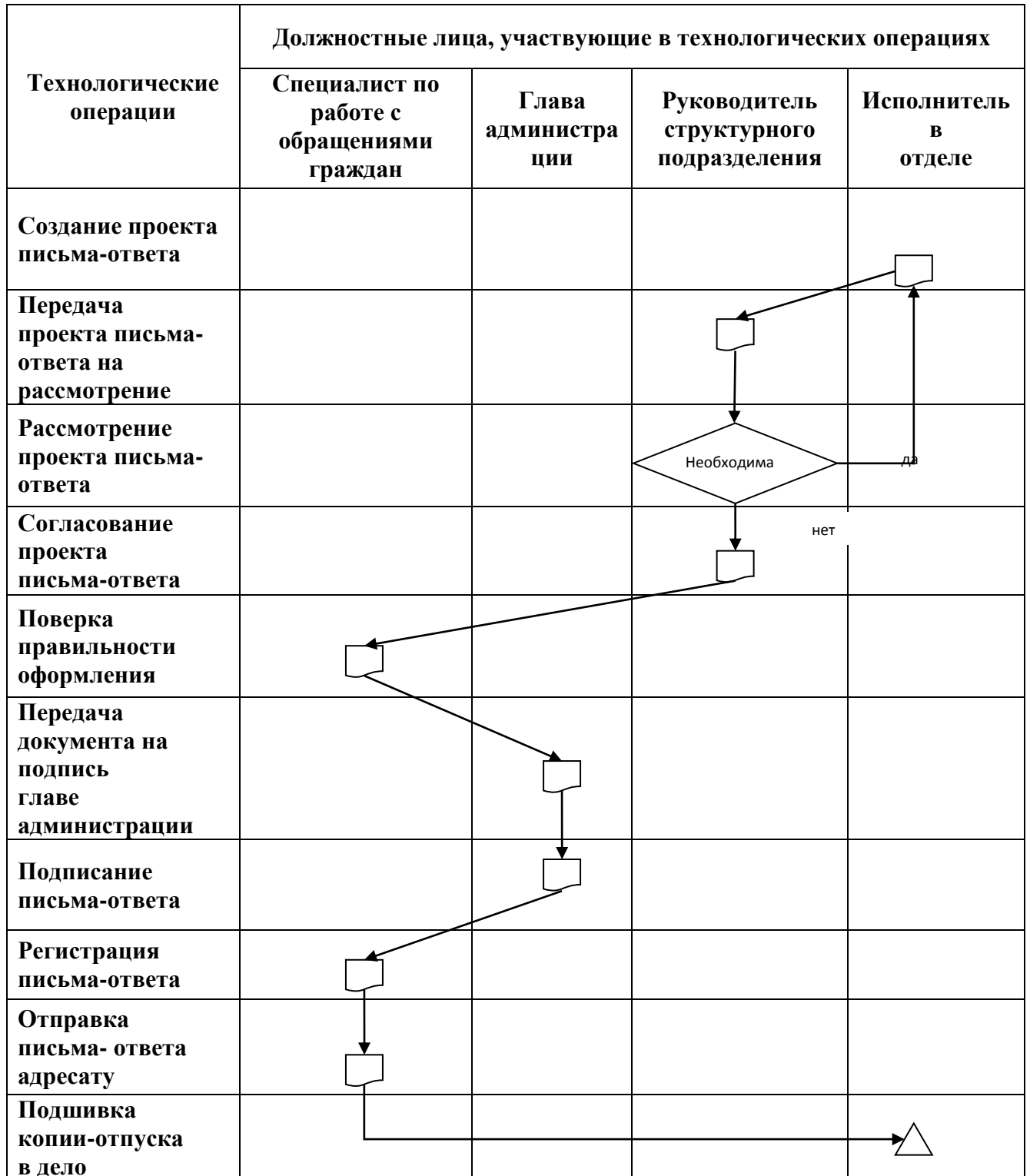
## Оперограмма движения обращения гражданина

Технологические операции	Должностные лица, участвующие в технологических операциях			
	Специалист по работе с обращениями граждан	Глава администрации	Руководитель структурного подразделения	Исполнитель в отделе
Прием и первичная обработка				
Предварительное рассмотрение				
Регистрация				
Передача обращения на рассмотрение				
Рассмотрение обращения главой администрации				
Наложение резолюции				
Передача обращения в подразделение (исполнителю)				
Исполнение документов				
Контроль исполнения				
Снятие с контроля исполненных документов				
Подшивка исполненного обращения в дело				

## Приложение 7

к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации

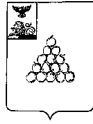
## Оперограмма движения письма-ответа на обращение



## Приложение 8

**к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации п.8.7**

Форма акта структурного подразделения о выделении к уничтожению  
документов, не подлежащих хранению



Администрация муниципального района  
«Город Валуйки и Валуйский район»  
Белгородской области

УТВЕРЖДАЮ  
Глава администрации  
муниципального района  
\_\_\_\_\_ А.И. Дыбов  
\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**АКТ**  
00.00.0000 № 00  
г. Валуйки

О выделении к уничтожению документов,  
не подлежащих хранению

На основании \_\_\_\_\_  
(название и выходные данные перечня документов)

(с указанием сроков их хранения)

отобраны к уничтожению, как не имеющие научно-исторической ценности и утратившие  
практическое значение документы \_\_\_\_\_ подразделения  
администрации

№ п/п	Заголовок дела (групповой заголовок документов)	Годы	Номер описи	Номер ед. хр. по описи	Количество ед. хр.	Сроки хранения и номера статей по перечню	Примечание
1	2	3		4	5	6	7

Итого \_\_\_\_\_ дел за \_\_\_\_\_ годы  
(цифрами и прописью)

Описи дел постоянного хранения за \_\_\_\_\_ годы утверждены ЭК  
(протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_).

Наименование должности работника,  
ответственного за архив

Подпись

И.О. Фамилия

**Продолжение приложения 8  
к п. 8.7**

**Форма акта структурного подразделения о выделении к уничтожению  
документов, не подлежащих хранению**

СОГЛАСОВАНО  
Протокол ЭК администрации  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО  
Протокол ЭПК  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Документы в количестве \_\_\_\_\_ ед. хр.:  
- на бумажном носителе весом \_\_\_\_\_ кг сданы  
на уничтожение;  
- на электронном носителе сданы на уничтожение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (способ уничтожения)

Наименование должности работника,  
сдавшего документы  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

*Подпись*

И. О. Фамилия

Изменения в учетные документы внесены.

Наименование должности работника,  
ответственного за архив, внесшего изменения  
в учетные документы  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

*Подпись*

И. О. Фамилия



## Приложение 9

### к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации п. 8.8

Форма карты-заместителя дела

#### КАРТА-ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДЕЛА

\_\_\_\_\_ (наименование структурного подразделения администрации)

Дело \_\_\_\_\_  
(индекс; заголовок)  
на \_\_\_\_\_ листах

Выдано во временное пользование по распоряжению \_\_\_\_\_

Наименование заказчика дела	Должность; ФИО получателя	Дата выдачи	Дата возврата	Роспись в получении дела	Роспись в приёме (при возврате дела)
1	2	3	4	5	6

Работник, ответственный за делопроизводство  
структурного подразделения  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

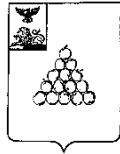
Подпись

И.О. Фамилия

Руководитель  
структурного подразделения  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись

И.О. Фамилия

**Приложение 10****к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации п. 8.9****Форма отчета о поступлении обращений в администрацию муниципального  
района «Город Валуйки и Валуйский район» и направлении ответов заявителям за  
2017 г.**

Администрация муниципального района  
«Город Валуйки и Валуйский район»  
Белгородской области

Главе администрации  
муниципального района  
А.И. Дыбову

**ОТЧЕТ**

№ \_\_\_\_\_

**о поступлении обращений и направлении ответов  
гражданам за 2017 г.**

Дата	Поступило обращений	Из них, не относящихся к составу хранящихся документов	Исполнено	Из них возвращено на доработку	Примечание
1	2	3	4	5	6

Начальник отдела делопроизводства

Подпись

И.О. Фамилия