



АДМИНИСТРАЦИЯ ХОЛМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.09.2022 № 616

г. Холм

**О внесении изменений в Инструкцию по делопроизводству в
Администрации Холмского муниципального района**

Администрация Холмского муниципального района
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в Инструкцию по делопроизводству в Администрации Холмского муниципального района, утвержденную постановлением Администрации Холмского муниципального района от 09.12.2020 № 86 следующие изменения:

1. Дополнить раздел 2 пунктом 2.8 следующего содержания:

«2.8. Документы по результатам рассмотрения обращений граждан

2.8.1. Документы по результатам рассмотрения обращений граждан оформляются по правилам оформления служебного письма, указанным в подпункте 2.7.1. Инструкции по делопроизводству.

2.8.2. Подготовка документов по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется в сроки, указанные в резолюции, с учетом сроков, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»».

2. Изложить подпункт 3.3.1 пункта 3.3. раздела 3 в новой редакции:

«3.3.1. Предварительное рассмотрение поступивших документов и обращений граждан осуществляется в приёмной Администрации района специалистом Управления делами.».

3. Дополнить раздел 3. пунктом 3.12. следующего содержания:

«3.12. Порядок работы с обращениями граждан

3.12.1. Прием обращений

3.12.1.1. Письменное обращение на имя Главы района, должностных лиц Администрации района, может быть доставлено в Администрацию муниципального района непосредственно гражданином либо его представителем, объединением граждан, в том числе юридическим лицом либо их представителем, поступить по почте или телеграфу, по факсу, посредством электронной почты, посредством системы межведомственного электронного документооборота, сервиса «Интернет-приемная» на официальном сайте Администрации Холмского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Письменные обращения, направленные по почте или телеграфу, посредством электронной почты, посредством системы межведомственного электронного документооборота, поступают в приёмную Администрации района для регистрации.

3.12.2. Регистрация обращений

3.12.2.1. Письменные обращения, направленные на имя Главы района, должностного лица Администрации района, подлежат обязательной регистрации специалистом Управления делами Администрации района в течение 3 дней с момента поступления к ним в СЭД ОИВ Новгородской области.

3.12.2.2. Поступившие обращения подлежат сканированию. Электронный образ обращения (файл) в формате PDF (в случае необходимости в форматах doc., docx., xls.) прикрепляется к РК документа в СЭД ОИВ Новгородской области.

3.12.2.3. Регистрационный номер поступившего документа состоит из буквенного обозначения «М17», которое дополняется через дефис порядковым номером поступления в пределах календарного года, через дробь – буквенный индекс, обозначающий принадлежность документа к отправляемой документации по обращениям граждан, например:

№ М17-55-О, где:

- М17 – буквенное обозначение по классификатору органов исполнительной власти Новгородской области;
- 55 – порядковый номер поступления в пределах календарного года;
- О – буквенный индекс, обозначающий принадлежность документа к отправляемой документации по обращениям граждан.

3.12.2.4. На поступивших обращениях с использованием штампа в нижнем правом углу первого листа документа проставляется отметка о поступлении документа с указанием даты и регистрационного номера документа, которые служат уникальным идентификатором документа в СЭД ОИВ Новгородской области.

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

3.12.2.5. Почтовые конверты, в которых поступают обращения в письменной форме, сохраняются вместе с обращениями.

С приложенных к письменному обращению подлинников документов снимается копия, а подлинники документов возвращаются заявителю одновременно с направлением ответа (уведомления) на письменное обращение.

Если в конверте отсутствует письменное вложение либо приложение (отдельные их листы), упоминаемое заявителем, составляется акт по форме согласно приложению № 19 к Инструкции по делопроизводству в двух экземплярах: первый приобщается к поступившему письменному обращению, второй направляется заявителю.

3.12.2.6. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных авторов регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

3.12.2.7. При регистрации коллективных обращений в РК вносятся фамилия, имя, отчество и адрес заявителя, в чей адрес другие заявители просят направить ответ. В случае отсутствия данного указания в РК заносятся фамилия, имя, отчество и адрес заявителя, указанного первым в списке обратившихся. Отметка о коллективности обращения вносится в РК обращения.

3.12.2.8. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до направления ответа на основное обращение дается единый ответ.

Если дубликат поступил после направления ответа на основное обращение, то ответ на него заявителю направляется в течение семи дней со дня регистрации дубликата со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

3.12.2.9. Если при регистрации обращения выяснится, что заявитель уже обращался к Главе района, должностным лицам Администрации муниципального района, в реквизитах поступившего документа в РК в поле «Связки» устанавливается связка с предыдущими обращениями данного заявителя.

3.12.3. Порядок рассмотрения обращений, направления ответов на обращения

3.12.3.1. После регистрации поступившие обращения передаются на рассмотрение Главе района, должностному лицу Администрации муниципального района.

Направление поступивших обращений Главе района, должностным лицам Администрации муниципального района осуществляется в

электронном виде специалистом Управления делами Администрации района в день регистрации.

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

3.12.3.3. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их рассмотрения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются специалистом Управления делами Администрации района заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости – с разъяснением, куда им следует обратиться для решения обозначенного заявителем вопроса.

3.12.3.4. Срок рассмотрения обращения (с учетом оформления резолюции) не должен превышать 3 рабочих дней.

В случае направления заявителю уведомления о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, изменение резолюции не допускается.

3.12.3.5. Обращение в соответствии с резолюцией направляется исполнителям, являющимся пользователями СЭД ОИВ Новгородской области, через СЭД ОИВ Новгородской области.

Остальным исполнителям обращение вместе с сопроводительным письмом, подписанным соответственно Главой района или должностным лицом Администрации муниципального района, направляется специалистом Управления делами Администрации района с обращениями граждан по электронной почте.

Уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется заявителю.

3.12.4. Регистрация ответов на обращения

3.12.4.1. Специалист Управления делами Администрации района в течение 3 рабочих часов с момента поступления ответа на обращение осуществляет проверку соответствия оформления ответа требованиям Инструкции по делопроизводству.

Ответы на обращения, оформленные с нарушением требований Инструкции по делопроизводству, возвращаются исполнителю на доработку в срок, указанный в первом абзаце настоящего пункта.

Исполнитель обеспечивает доработку ответа на обращение в течение одного рабочего дня, следующего за днем его возврата на доработку.

3.12.4.2. Регистрация отправляемых ответов на обращения осуществляется в СЭД ОИВ Новгородской области в день их подписания Главой района, должностным лицом Администрации района или на следующий рабочий день.

3.12.4.3. Дата и регистрационный номер ответа на обращение проставляются на подлиннике документа в реквизитах бланка.

3.12.4.4. Регистрационный номер отправляемого ответа на обращение состоит из буквенного обозначения «М17», которое дополняется через дефис порядковым номером отправления в пределах календарного года и через дефис – буквенным индексом «ОО», например:

№ М17-55-ОО, где:

- М17 – буквенное обозначение по классификатору органов исполнительной власти Новгородской области;
- 55 – порядковый номер поступления в пределах календарного года;
- ОО – буквенный индекс, обозначающий принадлежность документа к отправляемой документации по обращениям граждан.

3.12.5. Отправка ответов на обращения

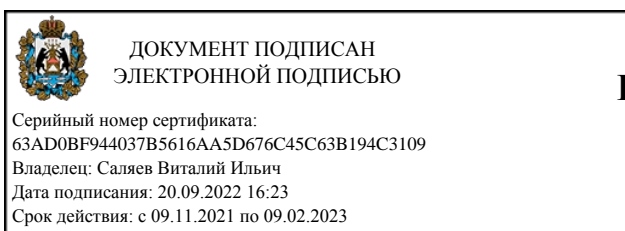
3.12.5.1. Ответ на обращение, направленное заявителем в форме электронного документа, направляется специалистом Управления делами Администрации района в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.12.5.2. Ответ на обращение, направленное заявителем в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.12.5.3. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, или представителю коллектива граждан, подписавших коллективное обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется всем гражданам, указавшим свой адрес.».

2. Опубликовать постановление в периодическом печатном издании - бюллетене «Вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Холмского муниципального района в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

**Глава
муниципального района**



В.И. Салеев