



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ БАКСАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КАБАРДИНО – БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНЭ № _____
БЕГИМ № _____
ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 1503п

«10» ноября 2025 г.

Об утверждении Плана мероприятий местной администрации Баксанского
муниципального района по реинжинирингу процессов рассмотрения
обращений и запросов

В соответствии с пунктами 5.5. и 5.6. Плана мероприятий («Дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности на 2025-2026 годы, утвержденного протоколом заседания Комиссии по вопросам снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, в Кабардино-Балкарской Республике от 20 июня 2025 года № 54, местная администрация Баксанского муниципального района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить План мероприятий местной администрации Баксанского муниципального района по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

2. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на первого заместителя Главы местной администрации Баксанского муниципального района Ф.Х.Оганезову.

Глава местной администрации
Баксанского муниципального района



А.Х.Балкизов

Приложение

к Постановлению местной администрации
Баксанского муниципального района

от «10» ноября 2025 г. № 1503п

ПЛАН мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№	Наименование процесса	Описание целевого состояния
1.	Информирование граждан о возможности подачи обращений, запросов	Организовано информирование и консультирование о возможности и формах подачи обращений, запросов. Информация размещается на официальном сайте местной администрации Баксанского муниципального района в сети интернет и публикуется в районной газете «Баксанский вестник», консультирование специалистами по телефону
2.	Организация подачи обращений, запросов	Обеспечена возможность подачи обращений любым удобным для клиента способом (письменный, электронный, устный). Клиенту предоставляется возможность выбора способа подачи обращений, запросов. Информация размещена на официальном сайте местной администрации Баксанского муниципального района в сети интернет и публикуется в районной газете «Баксанский вестник», консультирование специалистами по телефону
3.	Прием и регистрация обращений, запросов	Регистрация обращений/запросов осуществляется в течение трех дней (п. 2 ст. 8 № 59-ФЗ от 02.05.2006 / п. 5 ст. 18 № 8-ФЗ от 09.02.2009). Сотрудниками местной администрации Баксанского муниципального района, на которых возложена функция регистрации и приема обращений, запросов, осуществляется регистрация обращений, запросов в день поступления

4.	Предварительное рассмотрение, формирование проекта резолюции	При регистрации незамедлительно формируется проект резолюции и направляется на утверждение Главе местной администрации
5.	Передача на исполнение обращений, запросов	После утверждения резолюции, согласно статьи 9 Закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ, обращение, поступившее в местную администрацию Баксанского муниципального района, согласно резолюции главы администрации подлежит обязательному рассмотрению должностным лицом в соответствии с его компетенцией
6.	Рассмотрение обращений, запросов	Согласно статьи 11 Закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ если в указанном обращении содержатся сведения о противоправном деянии, обращение подлежит направлению в соответствующие правоохранительные органы. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Согласно статьи 12 Закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ письменное обращение, поступившее в местную администрацию муниципального района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях глава местной администрации муниципального района либо уполномоченное на то должностное лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
7.	Контроль рассмотрения обращений, запросов	При подготовке проекта резолюции исполнителю устанавливается срок исполнения 20 дней, на контроль ставятся все поступившие в местную администрацию обращения, запросы. В еженедельной «справке-напоминании» (РКК) исполнителям указываются обращения, запросы, срок исполнения которых истекает на следующей неделе

		Согласно статьи 8 Закона РФ от 2.05.2006 № 59 ФЗ письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию местной администрации. Баксанского муниципального района в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
8.	Контроль качества рассмотрения обращений, запросов	При подготовке проектов ответов на обращения, запросы установлен порядок их согласования с должностными лицами местной администрации в части соблюдения порядка и сроков рассмотрения, полноты принятых мер, объективности и всесторонности рассмотрения, правильности оформления, грамотности изложения
9.	Информирование граждан о результатах рассмотрения обращений, запросов	Ответы заявителю и в другие организации отправляются по почте или вручаются лично, о чем вносится запись в журнале «Отправка корреспонденции». По просьбе заявителя полученные подлинные документы возвращаются ему лично под расписку. Ответы в вышестоящие организации отправляются по программе электронного документооборота СЭД Дело или по почте. Обращения, поступившие в электронной форме, рассматриваются в порядке, утвержденном данным постановлением. В случае, если указан только электронный адрес, ответ направляется по электронной почте. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Обеспечены: анализ содержания поступающих обращений, определение проблемных вопросов в обращениях, принятие мер по своевременному вы-

		явлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан (п. «в» ч. 1.9 ст. 13 № 8-ФЗ от 09.02.2009). Информация о результатах рассмотрения обращений размещается на официальном сайте местной администрации Баксанского муниципального района в сети интернет и публикуется в районной газете «Баксанский вестник» ежеквартально
10.	Прием граждан Главой местной администрации Баксанского муниципального района	Прием граждан в местной администрации Баксанского муниципального района ведется согласно графику, размещенного на стенде и на официальном сайте местной администрации Баксанского муниципального района. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина и в электронную базу данных. Сотрудник, ответственный за прием, подготавливает необходимую информацию по обозначенному вопросу. Если заявитель обращается повторно, предоставляется справка по предыдущему обращению. Запись на прием граждан проводится ежедневно, согласно графика работы. При обращении гражданина, с просьбой о записи на прием к руководству администрации района, сотрудником общего отдела проводится предварительная беседа для выяснения причины и сути вопроса, требующего решения. Ответственность за организацию приема граждан, строгое соблюдение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, контроль за своевременным исполнением поручений, данных по обращениям граждан, с обязательным устным или письменным ответом заявителю, ведение делопроизводства и учет всех граждан, обратившихся на прием возлагается на Общий отдел местной администрации Баксанского муниципального района. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Для участия в приеме граждан главой местной администрации Баксанского муниципального района приглашаются соответствующие должностные лица органа местного самоуправления, главы местных администраций сельских поселений, в соответствии с поставленными в обращениях вопросами.
11.	Формирование, хранение обращений граждан	Формирование дел осуществляется в соответствии с утвержденной Номенклатурой дел. В деле формируются документы одного календарного года, которые систематизируются строго по регистрационным номерам. Регистрационные карточки по устным обращениям граждан, копии ответов и справки об исполнении, оформленные в соответствии с требованиями архивной службы, хранятся в общем отделе в течение 5 лет. При формировании дел проверяются правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность).