

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ИСКИТИМСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

08.08.2019 № 854
г.Искитим

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Искитимского района Новосибирской области

В целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес главы Искитимского района и в администрацию Искитимского района, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Искитимского района Новосибирской области (далее – Инструкция).

2. Заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации района обеспечить исполнение данной Инструкции.

3. Постановление администрации района от 28.06.2017 № 753 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Искитимского района Новосибирской области», от 27.12.2017 № 1622 «О внесении изменений в постановление администрации района от 28.06.2017 № 753 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Искитимского района Новосибирской области», от 10.04.2018 № 355 «О внесении изменений в постановление администрации района от 28.06.2017 № 753 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Искитимского района Новосибирской области», признать утратившими силу.

4. Постановление опубликовать в «Вестнике» Искитимского района и разместить на сайте администрации района: <http://www.iskitim-r.ru>.

5. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава района

О.В. Лагода

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Искитимского района

от 08.08.2019 № 854

Инструкция
о порядке организации работы с обращениями граждан
в администрации Искитимского района Новосибирской области

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Искитимского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес главы Искитимского района и в администрацию Искитимского района, индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме или в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан главой района, заместителями главы администрации района.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ) иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по делопроизводству в администрации Искитимского района, а также настоящей Инструкцией.

3. В администрации района работу по рассмотрению обращений граждан организует общественная приемная главы района (далее - общественная приемная).

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию района обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет общественная приемная.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы района, заместителей главы администрации района, руководителей структурных подразделений администрации района в пределах их компетенции. Вышеуказанные лица несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения граждан, поступившие главе района и в администрацию района, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Пушкина, 51, г.Искитим, 633209.

Официальный сайт администрации района для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: iskitim-r.nso.ru

Факс: (8383) 2-44-48. Телефон: 2-45-29.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

7. Обращение, поступившее в администрацию района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации района.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в общественной приемной в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация письменных обращений производится в системе

электронного документа и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее-СЭДД).

10. Зарегистрированные обращения граждан с резолюцией направляются для рассмотрения в те структурные подразделения администрации района, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение. Оригиналы письменных обращений не направляются, формируются в архив общественной приемной.

11. В случае если в обращении, поступившем из общественной приемной главы района, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию структурного подразделения администрации, то в течение трех рабочих дней со дня получения обращения структурным подразделением направляется служебное письмо в адрес главы района за подписью руководителя структурного подразделения администрации, о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другое структурное подразделение.

Самостоятельное перенаправление поступивших обращений из общественной приемной в другие структурные подразделения не допускается.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам

13. Письменное обращение, содержащее 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

14. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовятся сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает глава района, заместители главы района.

15. Запрещается направлять жалобу граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный

орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

16. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по поручению главы района, заместителей главы администрации района.

17. Глава района, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

18. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

19. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района, заместители главы района, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

20. В случае поступления в администрацию района или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 31 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Искитимского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

21. Ответ на письменное обращение не дается случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4) 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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

22. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Искитимского района, или отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения администрации, разработавшие нормативный правовой акт.

23. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами администрации действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц администрации, решение, действие (бездействие) которых обжалуется, с участием начальника юридического отдела администрации района.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

II. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

24. Письменное обращение, поступившие в администрацию района в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в общественной приемной главы района, за исключением письменных обращений, поступивших в администрацию района и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

25. Глава района, заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений администрации района в пределах своей компетенции:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости-с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 Инструкции.

26. Структурные подразделения администрации или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

27. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава района либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о рассмотрении обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

28. Ответ на письменное обращение подписывается главой района, заместителями главы района.

29. Рассмотрение обращений и запросов члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее-член Совета Федерации), депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее-депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений регистрируются в общественной приемной главы района и предоставляются соответственно главе района для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений члена Совета Федерации, депутата, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от

02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

30. Ответ на запросы, обращения членов Совета Федерации, депутата, а также их письма подписывается тем должностным лицом, которому направлен депутатский запрос, обращение депутата, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

31. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию района или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию района или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию района или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 8 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Искитимского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты администрации района.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

32. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет общественная приемная в пределах своей компетенции.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в структурные подразделения осуществляют их руководители в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

33. Решение о постановке письменного обращения на контроль принимают глава района, общественная приемная.

34. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает глава района, который подписывает ответ, подготовленный исполнителем, и снимает обращение с контроля. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

35. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию руководители структурных подразделений администрации проводят служебные проверки с целью установления причин

допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Материалы служебных проверок предоставляются в общественную приемную главы района.

V. Формирование дел с обращениями граждан

36. В общественной приемной главы района ведется электронный архив в СЭДД-электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений.

Оригиналы письменных обращений граждан, ответы на них, документы и материалы, связанные с их рассмотрением, докладные записки и уведомления на продление обращения, уведомления о переадресации, отчеты об отправке уведомления формируются в дела по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации района.

Рассмотренные обращения хранятся в общественной приемной, копии их в структурных подразделениях администрации района в текущем архиве, по истечении срока хранения, предусмотренного номенклатурой дел, дела уничтожаются в установленном порядке.

VI. Личный прием граждан

37. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» и настоящей Инструкцией.

38. Личный прием граждан проводят:

- 1) глава района (прием по понедельникам с 14-00 до 16-00);
- 2) заместители главы администрации района (прием по понедельникам с 14-00 до 16-00);

39. Запись граждан на личный прием к главе района осуществляет общественная приемная.

40. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа. Работник общественной приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам.

О дате, времени и месте проведения личного приема главой района заявителю сообщается работником общественной приемной дополнительно.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы района, заместителей главы администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись: «На личный прием не явился», проставляется подпись работника, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

41. Заместители главы администрации района, ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах). Заместители главы администрации района вправе устанавливать дополнительные дни приема граждан.

42. При проведении личного приема граждан заместителями главы администрации района, руководителями структурных подразделений карточки личного приема граждан заполняются заместителями главы администрации района или работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан в структурных подразделениях, непосредственно перед личным приемом и данные заносятся в компьютерную систему сразу после проведения личного приема.

43. Глава района, заместители главы администрации района при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

44. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;

2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее-при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса(вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

3) подготовка справочной информации по обращениям (в том числе повторным);

Работник общественной приемной или специалист структурного подразделения администрации района, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза,

Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

45. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

46. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

47. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

48. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

49. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

50. Заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений администрации района, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

51. После завершения личного приема работник общественной приемной регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

52. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема, второй экземпляр хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

В общественной приемной главы района ведутся архивы карточек личного приема граждан:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения (при

наличии), ответа гражданину, документов и материалов, связанные с их рассмотрением, уведомления на продление обращения;

2) электронный архив в СЭДД формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, ответа гражданину, письменного обращения (при наличии), документов и материалов, связанные с их рассмотрением, уведомления на продление обращения.

VII. Прием граждан работником общественной приемной главы района

53. Прием граждан работником общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной главы района, утвержденным Распоряжением администрации района от 03.04.2013 № 88-р «О создании общественной приемной главы Искитимского района» в кабинете № 24, расположенном на 2 этаже здания администрации Искитимского района по адресу: г.Искитим, ул.Пушкина, 51, в рабочие дни с 8-00 до 17-12 (в пятницу с 8-00 до 16-12), выходные дни - суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы общественной приемной размещена на официальном сайте администрации района.

Рабочее место работника общественной приемной оснащено столом, стульями, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефоном), оргтехникой с возможностями обеспечить прием граждан в режиме видео – связи с иными уполномоченными лицами органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

54. При входе в фойе здания администрации размещен ящик для письменных обращений граждан. Выемка корреспонденции осуществляется работником общественной приемной ежедневно.

55. Информация о деятельности администрации района, порядке личного приема, список руководителей структурных подразделений расположены на стендах в фойе на 1 этаже здания администрации, в холле на 2 этаже. В приемной главы района находится пункт подключения к сети «Интернет», с целью организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемой в сети «Интернет».

56. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону работник общественной приемной консультирует обратившихся граждан:

- 1) о полномочиях администрации района;
- 2) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;
- 4) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в другой орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

5) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия(бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника общественной приемной, принявшего телефонный звонок.

При невозможности общественной приемной, принявшей звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, гражданину сообщается номер справочных телефонов структурного подразделения администрации, исполнительного органа государственной власти, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

57. Работник общественной приемной принимает от граждан письменные обращения. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

58. Работник общественной приемной на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) проставляется регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату и время принятия обращения, ставит свою подпись.

59. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник общественной приемной вызывает сотрудника полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу администрации

60. В общественной приемной главы района организована работа справочной телефонной службы администрации (далее – справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы: (838343)2-45-29, 89134838106 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 8-00 до 17-12 (в пятницу с 8-00 до 16-12). После 17-12 (в пятницу после 16-12), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте администрации района.

61. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает номер телефона для уточнения содержания запроса, фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

62. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудио-сообщения, смс-сообщения регистрируются в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

63. Гражданину, направившему устный запрос или аудио-сообщение, на его номер телефона предоставляется запрашиваемая справочная информация либо

сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудио-сообщении вопросов.

64. На устные запросы и аудио-сообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу предоставляется информация:

- 1) о режиме работы администрации;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;
- 4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан;
- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений

65. При рассмотрении смс-сообщений работник общественной приемной направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

связывается по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую информацию либо сообщает номера справочных телефонов исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

66. Информация на устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

67. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений осуществляет общественная приемная в пределах своей компетенции.

68. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений, поступившие в структурные подразделения осуществляют их руководители.

IX. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

69. Общественная приемная анализирует содержание поступивших в администрацию устных и письменных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

Работник общественной приемной предоставляет:

1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

2) информационно-аналитические обзоры по вопросам обращений граждан в разрезе населенных пунктов к выездным дням главы района;

3) ежегодную информацию об итогах работы с обращениями граждан в администрации района.

70. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещается на официальном сайте и на информационном стенде администрации.

Х. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

71. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:

1) заместителей главы администрации района - к главе района;

2) руководителей структурных подразделений - к главе района либо к заместителям главы администрации района, осуществляющим непосредственную координацию деятельности соответствующих подразделений администрации, в соответствии с их полномочиями.

Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, и лично на личном приеме.