|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНА распоряжением администрации Черепановского района от 27.10.2023 № 989-Р |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (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, поступившими в адрес Главы Черепановского района Новосибирской области (далее – Глава района) и в администрацию Черепановского района Новосибирской области, индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главы района, заместителями Главы администрации Черепановского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Черепановского района Новосибирской области и уполномоченными на то лицами.

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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ), а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы района, организует управление делами администрации Черепановского района Новосибирской области (далее - управление).

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

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы района, заместителей Главы администрации Черепановского района, руководителей структурных подразделений администрации Черепановского района Новосибирской области и уполномоченными на то лицами.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы района, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: улица партизанская, 12 г. Черепаново НСО, 633520;

2) в форме электронного документа:

Официальный сайт администрации Черепановского района (далее сайт) orgotd@nso.ru;

с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал): https://esia.gosuslugi.ru.

(п. 5 в ред. постановления Губернатора Новосибирской области от 21.09.2023 N 187)

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Если к обращению в письменной форме приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками управления с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему обращению в письменной форме (далее - письменное обращение).

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес Главы района, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

7. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым 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, в том числе через Единый портал.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган 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) письменных обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в письменном обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном 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 управлении в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства администрации (далее - СЭДД).

10. Глава района определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и направляет для исполнения:

1) Главам муниципальных образований Черепановского района;

2) первым заместителям Главы администрации Черепановского района;

3) руководителям структурных подразделений администрации района;

письменное обращение направляется в электронном виде через СЭДД.

Оригиналы письменных обращений в исполнительные органы государственной власти не направляются, формируются в архив управления.

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в [подпункте 2 пункта 21](#P108) Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в [абзаце 1](#P91) настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции заказной корреспонденцией почтовой связью.

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также в электронном виде через СЭДД.

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.

Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в [абзаце 4](#P94) настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью.

В органы местного самоуправления копия письменного обращения направляется также в электронном виде через СЭДД.

12. 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 в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [подпункте 2 пункта 21](#P108) Инструкции.

13. 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.

14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, 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 исполнительный орган государственной власти, 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.

15. По поручению Главы района, заместителей Главы администрации района рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

16. Глава района 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.

17. 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.

18. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава района либо уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [пунктом 32](#P138) настоящей Инструкции на официальном сайте админитсрации, 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.

20. Ответ на письменное обращение не дается в 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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

21. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Черепановского района Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение в соответствующие структурное подразделение администрации, исполнительные органы государственной власти, разработавшие закон или нормативный правовой акт.

22. 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 юриста администрации Черепановского района.

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

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

23. Письменное обращение, направленное Главе района, заместителям Главы администрации Черепановского района, руководителям структурных подразделений администрации, руководителям исполнительных органов государственной власти, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в управлении, за исключением письменных обращений, поступивших в адрес Главы района и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, а также по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации в управлении.

24. Глава Черепановского района, заместители Главы администрации Черепановского района, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти 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 структурных подразделениях администрации, исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах 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](#P106) Инструкции.

25. Структурные подразделения администрации, исполнительные органы государственной власти 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.

26. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава района, заместители администрации Главы Черепановского района, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его 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 результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

27. Ответ на письменное обращение подписывается Главой района, заместителями Главы администрации Черепановского района, руководителями структурных подразделений администрации, руководителями исполнительных органов государственной власти либо уполномоченными на то лицами.

28. Поступившие на имя Главы района запросы, обращения сенатора Российской 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 управлении и представляются соответственно Главе района для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

(в ред. постановления Губернатора Новосибирской области от 28.05.2021 N 125)

Рассмотрение запросов, обращений сенатора Российской Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области", Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 N 1-п "О Регламенте Правительства Новосибирской области".

(в ред. постановления Губернатора Новосибирской области от 28.05.2021 N 125)

29. Ответ на запросы, обращения сенаторов Российской Федерации, депутата, а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений подписывается тем должностным лицом, которому направлены депутатский запрос, обращение депутата, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

(в ред. постановления Губернатора Новосибирской области от 28.05.2021 N 125)

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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](#P76) настоящей Инструкции на официальном сайте, сети "Интернет".

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в администрацию в письменной форме или в форме электронных документов, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте. Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа, в том числе через Единый портал, отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте.

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

31. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет управление.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в исполнительные органы государственной власти, осуществляют их руководители в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

32. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию, на контроль принимает Глава района.

33. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает Глава района. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Письменное обращение с резолюцией Главы района, предполагающее ответ гражданину за подписью Главы района, продлевается на основании служебного письма на имя Главы района и направления уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью должностного лица, указанного в резолюции первым либо единственным исполнителем.

Письменное обращение с резолюцией Главы района, не предполагающее ответ гражданину за подписью Главы района, снимается с контроля начальником управления - общественной приемной Губернатора области на основании письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

34. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии материалов служебных проверок представляются в управление.

V. Формирование архива письменных обращений

35. В управлении ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти, структурные подразделения администрации через СЭДД;

3) архив письменных обращений, рассмотренных Главой района, заместителями Главы администрации Черепановского района, руководителями структурных подразделений администрации;

4) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

сопроводительного письма - аннотации;

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

36. Личный прием граждан в администрации организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области" (далее - постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516) и настоящей Инструкцией.

37. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 в администрации, исполнительных органах государственной власти личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 10.00 до 13.00.

Личный прием граждан проводят:

1) Глава района;

2) Заместители Главы администрации Черепановского района;

3) руководители структурных подразделений администрации;

О дате, времени и месте проведения личного приема Главы района, приглашенному на личный прием к Главе района, сообщается специалистом управления по телефону, указанному в обращении или устном разговоре.

Специалистом вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам для доклада Главе района.

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

В случае обращения о записи на личный прием к Главе района по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт администрации.

38. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к Главе района, находится в компетенции администрации, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям структурных подразделений администрации, руководителям исполнительных органов государственной власти, то по поручению Главы района личный прием гражданина проводят заместители Главы администрации Черепановского района, руководители исполнительных органов государственной власти в соответствии с распределением полномочий и компетенцией.

Поручение Главы района о проведении личного приема граждан доводится специалистом управления до заместителя Главы администрации Черепановского района, руководителей структурных подразделений администрации, руководителей исполнительных органов государственной власти.

39. Руководители структурных подразделений администрации проводят личный прием граждан в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

40. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном интернет-сайте администрации.

Не допускается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

41. Глава района, заместители Главы администрации Черепановского района, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях Черепановского района.

42. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

43. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации, в исполнительных органах государственной власти осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием на основании поступивших:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: "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 прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

44. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в администрации проводится специалистом управления.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая 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 граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудиопротоколирования личного приема (при наличии).

Специалист управления, обеспечивающий организацию личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

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. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) информирует заявителя о ведении видео- или аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видеопротоколирования отсутствует;

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения, поставленного в устном обращении вопроса и в каком порядке он обращался.

48. 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 N 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

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

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 Черепановского района, уполномоченные лица, проводившие 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 специалист управления, обеспечивающие организацию личного приема, регистрируют 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 гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

53. В управлении ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых Главой района:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан Главой района.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

VII. Прием граждан работниками управления -

общественной приемной Губернатора области

54. Прием граждан осуществляется в соответствии с настоящей инструкцией и должностными обязанностями специалиста управления, отвечающего за работу с обращениями граждан, в специальном оборудованном помещении администрации, расположенном на втором этаже здания администрации Черепановского района Новосибирской области по адресу: улица Партизанская, 12, в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00), обеденный перерыв с 13-00 до 13-48, выходные дни - суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы управления по работе с обращениями граждан:

на официальном сайте администрации Черепановского района;

на информационном стенде в холле на первом этаже здания администрации Черепановского района Новосибирской области.

55. Помещения должны соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Помещения, в которых проводится личный прием граждан, оборудуются средствами видео- и (или) аудиопротоколирования личного приема.

В помещении оборудуются:

1) рабочие места работников, ведущих прием граждан;

2) место для сотрудника отдела по обеспечению установленного порядка на объектах администрации;

3) место для оформления гражданами письменных обращений;

4) место для приема письменных обращений;

5) место для граждан, ожидающих прием;

6) место для информирования граждан;

8) место для хранения верхней одежды и личных вещей граждан;

9) туалетная комната;

10) пандус на входе.

Помещение общественной приемной оснащается столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефоном).

56. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде здания администрации Черепановского района Новосибирской области размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется в рабочие дни в 9.00 и 17.00.

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

57. Поступившие в общественную приемную личные обращения и запросы информации по телефону регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

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

При невозможности специалиста управления 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.

59. Специалист управления принимают от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения специалисты управления проверяют оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомятся с содержанием обращения, при этом гражданину 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.

Специалист управления на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения.

После принятия письменного обращения оно подлежит регистрации в СЭДД.

60. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист управления вызывает сотрудника и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

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

61. В управление организуется работа справочной телефонной службы администрации (далее - справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы: (8383 45) 22 710), 8 968 221 32 86 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00).

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

62. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

фамилию, имя, отчество либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист управления обеспечивающий деятельность справочной телефонной службы, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

63. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее - аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

64. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

65. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистом управления, обеспечивающими деятельность справочной телефонной службы, в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

66. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона и (или) факса 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 аудиосообщении вопросов.

67. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

1) о режиме работы администрации, исполнительных органов государственной власти;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации, в исполнительных органах государственной власти;

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 и обеспечение рассмотрения обращений в администрации, в исполнительных органах государственной власти;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

68. При рассмотрении смс-сообщения специалист управления:

направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

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

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию, исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных 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 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

69. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ.

70. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений осуществляет управление в пределах своей компетенции.

Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений, поступивших в структурные подразделения администрации и исполнительные органы государственной власти, осуществляют их руководители.

IX. Анализ обращений граждан, а также результатов

рассмотрения обращений и принятых по ним мер

71. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 N А1-3695в.

72. Управление анализирует содержание поступивших в администрацию, в исполнительные органы государственной власти письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, в управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора НСО представляются:

1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

2) тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам и территориям проживания заявителей.

73. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте и на информационном стенде в здании администрации Черепановского района.