



**АДМИНИСТРАЦИЯ
БАГАНСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.09.2016 № 667

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Регламентом администрации Баганского района, утвержденным распоряжением администрации Баганского района от 21.08.2012 № 104-р,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция).
2. Контроль за исполнением распоряжения возложить на управляющего делами администрации Баганского района Самсонову С.В.

Глава Баганского района
Новосибирской области

Ю.М.Вязов

УТВЕРЖДЕНА
постановлением
администрации Баганского района
Новосибирской области
от 07.09.2016 № 667

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 личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Баганского района и в администрацию Баганского района в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Баганского района, первым заместителем главы администрации Баганского района, заместителями главы администрации Баганского района, руководителями структурных подразделений администрации Баганского 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», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Баганского района, Регламентом администрации Баганского района, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Главы Баганского района, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Баганского района, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Баганского района и в администрацию Баганского района:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Баганского района и в администрацию Баганского района, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: М. Горького, 28, с. Баган, Баганский район, 632770.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: admbagan@ngs.ru.

Факс: (383) 53 21-345. Телефон: (383) 53 21-151.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Баганского района, первого заместителя главы администрации Баганского района, заместителей главы администрации Баганского района, руководителей структурных подразделений администрации Баганского района или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители муниципальных органов власти несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Баганского района, организует администрация Баганского района (далее - администрация). Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет отдел общественных связей, информации и работы с населением (далее отдел-общественная приемная).

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником отдела.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование муниципального органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) 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.

10. Обращение, поступившее в администрацию 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:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Баганского района, первого заместителя главы администрации Баганского района, заместителей главы администрации Баганского района.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

14. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), 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) 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.

15. Глава Баганского района Новосибирской области, 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.

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

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Баганского района, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо 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 исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18. 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.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Баганского района или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов исполнительной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей отдела правовой и кадровой работы администрации района.

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

21. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию (отдел-общественную приемную). Регистрация производится в специальном журнале и специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений СЭДД.

22. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава Баганского района определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, отдел по работе с населением направляет письменное обращение:

- 1) первому заместителю главы администрации Баганского района;
- 2) заместителям главы администрации Баганского района;
- 3) руководителям структурных подразделений администрации;

4) руководителям исполнительных органов местного самоуправления Баганского района, а при необходимости - руководителям организаций Баганского района.

23. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Баганского района, первому заместителю главы администрации Баганского района, заместителям главы администрации Баганского района, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений администрации и исполнительных органов местного самоуправления Баганского района.

24. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

25. Обращения регистрируются в журнале, СЭДД и заполняется регистрационно-контрольная карточка (приложение N 1), в которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) повторность (многократность) обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- 4) социальная и льготная категория;
- 5) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 6) тема обращения;
- 7) суть обращения;
- 8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

25.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

26. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Баганского 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.

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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляет в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 14 настоящей Инструкции.

27. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, администрации Губернатора Новосибирской области, Правительства Новосибирской области, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Баганского района, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

28. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

29. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 2), где указывается дата регистрации и входящий номер.

30. Если обращение направляется в соответствующие органы местного самоуправления Баганского района, организации Баганского района, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

31. Регистрационно-контрольная карточка писем граждан заполняется в одном экземпляре. На экземпляре регистрационной карточки проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

Руководителям исполнительных органов местного самоуправления Баганского района, расположенных вне здания администрации, органам местного самоуправления, руководителям организаций Баганского района обращения отправляются через отдел. Исходящие документы направляются с оригиналами письменных обращений.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

32. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Баганского района, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших Губернатору Новосибирской области и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации. .

33 . Руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов местного самоуправления Баганского района в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации или исполнительного органа местного самоуправления Баганского района, то обращение в течение двух дней возвращается в отдел по работе с населением с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения администрации, руководителя исполнительного органа местного самоуправления Баганского района о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

34. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

35. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

36. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в орган местного самоуправления или должностному лицу, Глава Баганского района, первый заместитель главы администрации Баганского района, заместители главы администрации Баганского района, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов местного самоуправления либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

37. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Баганского района, первый заместитель главы администрации Баганского района, заместители главы администрации Баганского района, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов местного самоуправления Баганского района и начальник отдела-общественной приемной.

38. Обращения, которые были направлены Главе Баганского района, возвращаются в отдел по работе с населением для занесения резолюции Главы Баганского района в регистрационно-контрольную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы Баганского района указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

39. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов местного самоуправления Баганского района, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы Баганского района снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Баганского района, а также первым заместителем главы администрации района, по согласованию с Главой Баганского района.

40. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного

органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю 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».

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

41. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется отделом - общественной приемной.

V. Формирование дел с обращениями граждан

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

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

47. В папку «Дело» вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;
- 2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- 3) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;
- 4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

44. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в отделе по работе с населением в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

45. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с постановлением Главы Баганского района от 30.08.2012 № 808 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Баганского района» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00 часов.

50. Личный прием граждан проводят:

- 1) Глава Баганского района;
- 2) первый заместитель главы администрации Баганского района;
- 3) заместители главы администрации Баганского района;
- 4) руководители структурных подразделений администрации;
- 5) руководители исполнительных органов местного самоуправления Баганского района.

46. Запись граждан на личный прием к Главе Баганского района осуществляют секретарь приёмной и начальник отдела по работе с населением на основании обращения

гражданина о личном приеме Главой Баганского района, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием к Главе Баганского района и СЭДД (приложение № 3).

47. Обращения граждан о личном приеме Главой Баганского района, поступившие в отдел по работе с населением и секретарю приёмной по телефону (21-151, 21-387), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан и СЭДД (приложение № 4). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

48. Работники отдела - общественной приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Баганского района.

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

49. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Баганского района заявителю сообщается начальником отдела - общественной приемной или секретарем приемной дополнительно.

50. Заместители главы администрации Баганского района, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов местного самоуправления Баганского района ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

51 . При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

52. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместители главы администрации Баганского района, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов местного самоуправления Баганского района своевременно сообщают об этом начальнику отдела по работе с населением или секретарю приёмной, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

53 . Заместители главы администрации Баганского района, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов местного самоуправления Баганского района при необходимости проводят выездные приемы граждан в селах района, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

54. В день проведения личного приема граждан Главой Баганского района секретарь приемной заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 5) и работники отдела - общественной приемной вносят регистрационные данные в регистрационный журнал.

При проведении личного приема граждан заместителями главы администрации Баганского района, руководителями структурных подразделений администрации, руководителями исполнительных органов местного самоуправления Баганского района каждый руководитель лично заполняет журнал регистрации устных обращений граждан.

55. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится начальником отдела по работе с населением во взаимодействии со специалистами соответствующих структурных подразделений администрации, исполнительных органов местного самоуправления Баганского района, отвечающих за организацию проведения личного приема.

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

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Работник отдела - общественной приемной консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от районного центра, дату и время обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

57. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. 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.

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

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

60. Заместители Главы администрации Баганского района, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов местного самоуправления Баганского района, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Прием граждан работниками отдела - общественной приемной

61. Прием граждан работниками отдела - общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об отделе - общественной приемной и должностными регламентами государственных гражданских служащих ежедневно в кабинете без предварительной записи в порядке очередности.

62. Прием граждан ведется в отделе - общественной приемной.

Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

63. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле на 2 этаже здания администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями и столами для оформления документов;
- 3) терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному порталу).

64. На информационном стенде в помещении общественной приемной Главы Баганского района предназначенном для приема граждан, на официальном сайте отдела - общественной приемной размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, Главой Баганского района Новосибирской области, первым заместителем главы администрации Баганского района Новосибирской области, заместителями главы администрации Баганского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации, руководителями исполнительных органов местного самоуправления Баганского района Новосибирской области;

3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) порядок получения консультаций;

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

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица;

7) фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

8) обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

65. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону работники отдела общественной приемной подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в исполнительный орган местного самоуправления Баганского района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка 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. Консультации общего

характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

66. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в отдел-общественную приемную по телефону, фиксируются в журнале регистрации устных обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

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

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности работника отдела-общественной приемной, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

67. При проведении приема граждан работники отдела-общественной приемной принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий органов местного самоуправления (в адресных обращениях).

Работники отдела-общественной приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) работник отдела-общественной приемной проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

68. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, начальник отдела по работе с населением вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VIII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по горячему телефону отдела - общественной приемной

69. «Горячий телефон» 21-151 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00. После 17 часов, в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

70. Обращения граждан, поступившие по горячему телефону (в том числе и режиме автоматического приема), фиксируются в журнале учета устных обращений граждан.

71. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю. При необходимости начальник отдела по работе с населением направляет ответственных лиц на место для проверки изложенных в обращении фактов.

IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

72. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются Главой района по представлению начальника отдела - общественной приемной.

73. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится начальником отдела по работе с населением по поручению Главы Баганского района. К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений администрации и исполнительных органов местного самоуправления Баганского района могут привлекаться их работники.

74. Отдел - общественная приемная направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан Главе Баганского района и в управление-общественную приемную Губернатора Новосибирской области.

Х. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

75. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

76. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения:

первого заместителя главы администрации Баганского района, заместителей главы администрации района - к Главе Баганского района;

руководителей структурных подразделений администрации и исполнительных органов местного самоуправления Баганского района - к Главе Баганского района, первому заместителю главы администрации Баганского района, заместителям главы администрации Баганского района, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации и исполнительных органов местного самоуправления Баганского района в соответствии с их полномочиями.

77. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ _____
письменных обращений граждан

« » _____ 20 г

Заявитель	
Адрес	
Автор, дата, индекс • сопроводительного письма	от № _____
Предыдущие обращения	от № _____ от № _____
Краткое содержание шифр вопроса	
Автор резолюции, резолюция	
Ответственный исполнитель	
Роспись в получении	

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Срок исполнения	Контрольные отметки	Дата получения ответа	Дата сообщения заявителю

Особые отметки

Результат рассмотрения: Удовлетворено, разъяснено, передано в другие органы, отказано.

Обращение проверено с выездом на место

С контроля снял.

Подпись

Регистрационный штамп

Администрация Баганского района Новосибирской области	
Общественная приемная	
Входящий № _____ " _____ " _____ 20 ____ г.	
Телефон 21-151	

ЖУРНАЛ
учета устных обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры

Карточка личного приема граждан

№ _____ дата приема « ____ » _____ 20__ г.

Время начала и окончания личного приема _____ ч. _____ мин./ _____ ч. _____ мин.

Ф.И.О. заявителя _____

(социальное положение, льготы, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

Почтовый адрес, телефон _____

Содержание обращения _____

Должность, Ф.И.О. ведущего прием _____

Решение, принятое по обращению _____

Подпись ведущего прием _____

(оборотная сторона карточки)

Ход рассмотрения обращения

Ф.И.О. исполнителя	Сроки рассмотрения		
	принято в работу	продление срока	Отметка об исполнении

Направлен письменный ответ от _____ № _____

Отметка о повторных обращениях

Дата	Решение, принятое по обращению