

ГЛАВА ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.02.2020 № 12

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского 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 Венгеровского района и в администрацию Венгеровского 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 Венгеровского района Новосибирской области (далее – Инструкция).

2. Признать утратившими силу:

1) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939 «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского района»;

2) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 25.10.2013 № 1034 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939»;

3) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 18.06.2014 № 560 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939»;

4) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 10.02.2015 № 91 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939»;

5) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 18.12.2015 № 563 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939»;

6) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 04.04.2016 № 231 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939»;

7) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 27.10.2016 № 480 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939»;

8) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 24.04.2017 № 351 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939»;

9) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 27.09.2017 № 629 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939»;

10) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 10.01.2018 № 02 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939»;

11) постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 28.03.2018 № 202 «О внесении изменений в постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 29.11.2012 № 939».

2. Управлению делами администрации района (Петрова И.Г.) опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании «Вестник органов местного самоуправления Венгеровского района Новосибирской области» и разместить на официальном сайте администрации Венгеровского района Новосибирской области.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами администрации района Петрову И.Г.



С.Н.Черных



УТВЕРЖДЕНА
постановлением Главы
Венгеровского района
Новосибирской области
от 03.02.2020 № 12

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

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского 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, поступившими в адрес Главы Венгеровского района (далее – Глава района) и в администрацию Венгеровского района (далее – администрация), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой района, заместителями главы администрации.

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 документационному обеспечению администрации Венгеровского района, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы района и в администрацию, организует общественная приемная Главы Венгеровского района (далее – общественная приемная).

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию 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, руководителей структурных подразделений администрации в пределах их компетенции.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

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

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Ленина, 68, с. Венгерово, Новосибирская область, 632241.

Официальный сайт администрации для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: <http://www.vengerovo.nso.ru>.

Факс: (838369) 22-887. Телефон: (838369) 22-887.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении 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 или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ 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 Венгеровского района.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию 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 или должностному лицу. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

10. Зарегистрированные обращения граждан с резолюцией направляются для рассмотрения в те структурные подразделения администрации, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района и администрации, 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, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 20 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.

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 и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 20 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, либо уполномоченное на то лицо.

14. Запрещается направлять жалобу граждан на рассмотрение в государственный орган, 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.

15. По поручению Главы района или по решению заместителя начальника управления делами – руководителя общественной приемной рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

16. Глава района, должностное лицо либо уполномоченное 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.

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 направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава района, должностное лицо либо уполномоченное 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 30 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Венгеровского 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.

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. 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;

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.

21. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию муниципальных нормативных правовых актов Венгеровского района или отзывы на них, направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения администрации, разработавшие 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 главного специалиста-юриста администрации.

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, поступившее в администрацию или должностному лицу согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в общественной приемной, за исключением письменных обращений, поступивших в администрацию и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

24. Глава района, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации 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 20 Инструкции.

25. 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 сведе-

ния, 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 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.

27. Ответ на письменное обращение подписывается Главой района либо уполномоченным на то лицом.

28. 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 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, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

29. 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.

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 Венгеровского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляется с адреса электронной почты управления делами администрации.

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 Главе района и в администрацию, осуществляет общественная приемная в пределах своей компетенции.

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

32. Решение о постановке письменного обращения на контроль принимает Глава района.

33. 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.

34. 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.

V. Формирование дел с обращениями граждан

35. В общественной приемной 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, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, уведомления о переадресации, формируются в дела.

Дело состоит из:

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

- копия уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

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

- копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

VI. Личный прием граждан

37. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с 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 проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

Личный прием проводят:

- Глава района;

- заместители главы администрации.

39. Запись на личный прием к Главе района осуществляет общественная приемная.

40. Специалист общественной приемной вправе уточнить мотивы обращения и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам.

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

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

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района, заместителей главы администрации, 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 специалиста, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на лич-

ный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

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

42. В день проведения личного приема граждан Главой района специалист общественной приемной заполняет карточки личного приема граждан и заносит в СЭДД.

При проведении личного приема граждан заместителями главы администрации карточки личного приема граждан заполняются специалистами, ответственными за организацию проведения личного приема граждан заместителями Главы администрации непосредственно в ходе личного приема и данные заносятся в журнал учета личного приема граждан.

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

44. Непосредственно перед личным приемом 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 вносится:

- 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;

Специалист общественной приемной, 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 сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

48. 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.

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, 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 Главой района специалист 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, копия ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

В общественной приемной ведутся архивы карточек личного приема граждан:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, связанные с их рассмотрением, 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, ка-

сающихся рассмотрения обращений, уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения обращений, копии письменных ответов граждан по результатам личного приема.

VII. Прием граждан специалистом общественной приемной Главы района

53. Прием граждан специалистом общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной Главы района, утвержденным распоряжением Главы района от 30.12.2013 № 08-30-р «О создании общественной приемной Главы Венгеровского района» в кабинете № 11, расположенном на 1 этаже здания администрации Венгеровского района по адресу: с. Венгерово, ул. Ленина, д. 68, в рабочие дни с 9-00 до 17-00, выходные дни - суббота, воскресенье.

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

Рабочее место специалиста 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. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде здания администрации размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется специалистом общественной приемной ежедневно.

55. Информация о порядке личного приема расположена на стенде в здании администрации, в холле на 1 этаже. В общественной приемной 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 специалист общественной приемной консультирует обратившихся граждан:

- 1) о полномочиях администрации;
- 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.

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

При невозможности общественной приемной, принявшей звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, гражданину сообщается номер спра-

вочных телефонов структурного подразделения администрации, исполнительного органа государственной власти, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

57. Специалист 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. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист 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

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

Телефоны справочной телефонной службы: (838369) 22-887, 8-913-396-91-28 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 17-00. После 17.00, 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.

60. 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.

Специалист общественной приемной вправе уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации, уточнять у заявителя его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), его номер телефона.

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

62. 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.

63. 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.

64. При рассмотрении смс-сообщений специалист 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.

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

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

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

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

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе района предоставляется:

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

68.Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещается на официальном сайте администрации Венгеровского района.

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

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

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

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