

АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОСИБИРСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12.12.2016 г.

г.Новосибирск

№ 2218-120

**Об утверждении Инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация Новосибирского района Новосибирской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция).

2. Первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, структурным подразделениям администрации Новосибирского района Новосибирской области руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

3. Заместителю главы администрации Новосибирского района Новосибирской области Эссауленко Д.В. обеспечить опубликование постановления в газете «Приобская правда» и размещение на сайте администрации Новосибирского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Новосибирского района Новосибирской области Эссауленко Д.В.

Глава района



В.В.Борматов

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Новосибирского района
Новосибирской области
от 17.12.2016 № 2218-120

ИНСТРУКЦИЯ о порядке организации работы с обращениями граждан

1. 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 Новосибирского района Новосибирской области (далее – Глава района) и в администрацию Новосибирского района Новосибирской области (далее – администрация 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 района и проведению приема граждан первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации района.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Новосибирского района Новосибирской области, утвержденной постановлением администрации Новосибирского района Новосибирской области от 24.10.2013 г. № 5425-па, а также настоящей Инструкцией.

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

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

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

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

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме:

630007, г.Новосибирск, ул.Коммунистическая, 33а.

Тел/факс (383) 373-45-80; 373-45-79.

Гражданин вправе направить свое обращение на рассмотрение через сайт администрации района в электронном виде: <http://nsr.nso.ru/feedback>.

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

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе района и в администрацию района, организует администрация района. Прием, учет и первичную обработку поступивших Главе района письменных обращений граждан осуществляет отдел контрольной работы общественной приемной управления правовой, организационно-контрольной и кадровой работы администрации Новосибирского района Новосибирской области (далее - 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 общественной приемной.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 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 органа местного самоуправления, 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 района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 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 государственный орган, 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 Главы района, администрации района, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы района, первого заместителя главы администрации района, заместителей главы администрации района и руководителей структурных подразделений администрации 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;

И.И.И.И.И.И.
 И.И.И.И.И.И.
 И.И.И.И.И.И.
 И.И.И.И.И.И.

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

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 многократно 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 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 Главе района, в администрацию района 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 Главе района, в администрацию района или соответствующему должностному лицу.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию нормативных правовых актов органов местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации района, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации района, разработавшим правовой акт.

III. Регистрация письменных обращений граждан

21. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления Главе района (общественную приемную), в администрацию района. Регистрация производится в специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений СЭД IBM Lotus Notes (далее -

система «Lotus»).

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

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

23. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в 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 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 района в связи с рассмотрением обращений направляются Главе района.

24. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - аннотация к письменному обращению (Приложение 1), в котором указывается:

- 1) дата регистрации;
- 2) Ф.И.О. гражданина;
- 3) социальное положение (если есть данные);
- 4) адрес места жительства (при наличии);
- 5) краткое содержание обращения;
- 6) номер темы по классификатору;
- 7) регистрационный номер.

По компьютерной базе данных проверяется наличие письменных обращений гражданина за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в сопроводительном письме о том, куда обращался гражданин ранее.

25. 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.

26. При регистрации в системе «Lotus» заполняется регистрационная карточка письменного обращения (Приложение 2) (далее – регистрационная карточка), в которую заносится информация об 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.

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

27. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района администрации 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 перенадресации 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.

28. 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, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, или иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий государственный орган.

29. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в соответствии с разделом III настоящей Инструкции.

30. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) ставится регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

31. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области, организации Новосибирской области и Новосибирского района Новосибирской области

автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

32. Руководителям органов местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области, руководителям организаций Новосибирского района Новосибирской области обращения отправляются через регистрационную систему «Lotus».

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

33. Письменные обращения граждан, поступившие Главе района (общественную приемную) и в администрацию района, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

34. Органы местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации района, руководители организаций Новосибирского района Новосибирской области 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 района, руководителя организации Новосибирского района Новосибирской области или органа местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области, то обращение в течение двух дней возвращается в общественную приемную с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения администрации района, руководителя организации Новосибирского района Новосибирской области, руководителя органа местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

35. 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 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

36. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами,

Исполнительный директор
Администрации района
Новосибирского района
Новосибирской области

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 Главой района, в администрации района, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

37. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации района 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.

38. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава района, заместитель главы администрации района, курирующий вопросы организации работы с обращениями граждан.

39. Обращения, которые были направлены Главе района, возвращаются в общественную приемную для занесения резолюции в регистрационную карточку и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

40. Контроль за объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений администрации района. Они подписывают (как исполнители) ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

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

41. Рассмотрение обращений и запросов 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 и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 г. № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 г. № 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.

42. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

43. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе «Lotus».

44. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших Главе района, осуществляется общественной приемной.

V. Формирование дел обращениями граждан

45. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в общественную приемную 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.

46. 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) сопроводительный лист (аннотация);
- 3) резолюция должностного лица, либо уполномоченного на то лица;
- 4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

47. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в общественной приемной в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

48. Личный прием граждан Главой района проводится в соответствии с настоящей Инструкцией и постановлением администрации Новосибирского района Новосибирской области от 12.12.2016 г. № 2219-па «О совершенствовании организации личных приемов граждан» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 09.00 час.

49. Запись граждан на личный прием к Главе района осуществляют специалисты общественной приемной на основании письменного обращения гражданина о личном приеме Главой района, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в системе «Lotus».

Обращения граждан о личном приеме Главой района, поступившие в общественную приемную по телефону (373-46-34), регистрируются в системе «Lotus». Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

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

50. Специалисты 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 района.

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

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

52. Первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации района ведут прием граждан по пятницам каждой недели с 09.00 час., без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах), в соответствии с постановлением администрации Новосибирского района Новосибирской области от 12.12.2016 г. № 2219-па «О совершенствовании организации личных приемов граждан».

53. Заместитель главы администрации – начальник управления имущественных и земельных отношений администрации района ведет прием граждан по четвергам каждой недели, с 09.00 час. без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете), в соответствии с постановлением администрации Новосибирского района Новосибирской области от 12.12.2016 г. № 2219-па «О совершенствовании организации личных приемов граждан».

54. При личном приеме и приеме граждан предьявляет документ,

удостоверяющий его личность.

55. В случае невозможности проведения приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации района своевременно сообщают об этом специалистам общественной приемной, ответственным за проведение приема граждан, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

56. Первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации района при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Новосибирского района Новосибирской области, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д., расположенных на территории Новосибирского района Новосибирской области.

57. В день проведения личного приема граждан Главой района специалисты общественной приемной заполняют карточки личного приема (приема) граждан (Приложение 3) и заносят регистрационные данные в систему «Lotus».

При проведении приема граждан первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации района карточки личного приема (приема) граждан заполняются специалистами, ответственными за организацию проведения приема граждан в структурных подразделениях администрации района, непосредственно перед приемом и данные заносятся в систему «Lotus» сразу после проведения приема.

58. Предварительная работа по организации приема граждан должностными лицами администрации района проводится специалистами общественной приемной во взаимодействии со специалистами, ответственными за организацию проведения приема граждан в структурных подразделениях администрации района.

59. Непосредственно перед личным приемом, 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.

Специалист общественной приемной, специалисты структурных подразделений администрации района, отвечающие за организацию личного приема, приема граждан, консультируют граждан о порядке проведения личного приема, приема граждан 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, даты и времени обращения.

60. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (приема) граждан. 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 (приема) граждан, подтверждающаяся подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района, администрации района или должностного лица администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

63. Первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации района, осуществляющие прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Прием граждан специалистами общественной приемной

64. Прием граждан специалистами общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об отделе контрольной работы - общественной приемной управления правовой, организационно-контрольной и кадровой работы администрации Новосибирского района Новосибирской области и должностными инструкциями муниципальных служащих ежедневно без предварительной записи в порядке очереди.

65. Прием граждан ведется в специально выделенном для этих целей помещении администрации района.

66. В здании администрации района оборудованы места для информирования граждан, которые оснащены:

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

67. На информационном стенде 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 района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации района;

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 администрации района в связи с рассмотрением обращения;

6) фамилия, имя и отчество руководителя подразделения администрации района 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.

68. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалисты общественной приемной подробно консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации района и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области 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 Главой района и приема граждан первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации района;

3) порядка проведения личного приема граждан Главой района и приема граждан первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации района;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц администрации района в связи с рассмотрением обращения.

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

69. Личные обращения граждан в устной форме, поступившие в

общественную приемную по справочному телефону, 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, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

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

70. При проведении приема граждан специалисты 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 государственных органов (в адресных обращениях).

Специалисты общественной приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения специалист общественной приемной проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

71. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист общественной приемной вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, сотрудников скорой медицинской помощи.

VIII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по справочному телефону общественной приемной Главы района

72. Телефоны справочной телефонной службы общественной приемной 8 (383) 373-45-79, 8 (383) 373-45-80 работают ежедневно с понедельника по четверг с 8.30 до 17.15, в пятницу с 8.30 до 16.00. В рабочие дни после указанного времени, в выходные и праздничные дни работает справочный круглосуточный телефон Единой дежурно-диспетчерской службы 8 (383) 373-45-75.

73. Личные обращения граждан в устной форме, поступившие в общественную приемную по справочному телефону, фиксируются в системе «Lotus» устных обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

74. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц администрации района для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

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

75. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан организует общественная приемная.

Общественная приемная:

- выполняет работу по сбору данных, обработке и готовит информационно-аналитические материалы по вопросам обращений граждан;

- ежегодно готовит информацию об итогах работы с обращениями граждан к Главе района и в администрацию района;

- еженедельно готовит информацию в управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области о проведении единого дня приема граждан;

- ежемесячно готовит информацию в управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области об обращениях граждан к Главе района;

76. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистами общественной приемной на основе базы данных системы «Lotus».

77. Специалист общественной приемной направляет еженедельную, ежемесячную и ежеквартальную информацию о количестве и характере обращений граждан в управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.

X. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации района

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции о порядке
организации работы
с обращениями граждан

АННОТАЦИЯ
к письменному обращению

Дата поступления письма _____

Адрес места жительства _____

Тема _____

Куда обращался ранее _____

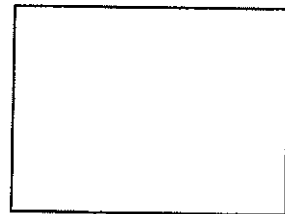
№ темы по классификатору _____

Направлено на исполнение _____

Характер задания _____

Срочный На контроле На утверждение Требуется ответ (срок) Продлено

Ф.И.О:	_____
№ обращения:	_____
Дата:	_____
Тема:	_____



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Инструкции о порядке

организации работы

с обращениями граждан

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА
письменного обращения

Обращение

Повторное

Результат | Контроль | Исполнение | Направление | Исполнение | Сроки | Доставка | Ответственность | Дополнительно

Область для записи

Вид обращения	Место регистрации	Администрация Ижевского района
Рег. номер	Дата регистрации	
* Корреспондент	Район	
Район		
Город/Населенный пункт		
Адрес	ул. дом корпус квартира	
Телефон		
* Тип обращения	Дополнительное	
* Код		
* Раздел	Тематика	
* Тема	Вопрос	
* Подзапрос		
Личность в теме		
Краткое содержание		
Количество листов	Количество приложений	
Предложения об улучшении		

