

АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОСИБИРСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

24.04.2020 г.

г.Новосибирск

№ 4104-РА

Об утверждении Инструкции об организации работы
с обращениями граждан

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об 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 - начальнику управления организационно-контрольной работы администрации Новосибирского района Новосибирской области Эссауленко Т.Б. обеспечить опубликование распоряжения в газете «Приобская правда» и размещение на сайте администрации Новосибирского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Глава района

А.Г.Михайлов

А.Н.Митюшкіна
373 45 80

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением администрации
Новосибирского района
Новосибирской области
от 24.04.2020 № 404-РА

ИНСТРУКЦИЯ об организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших 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 к проведению личного приема граждан Российской Федерации (далее - граждане) Главой Новосибирского района Новосибирской области (далее - Глава района), первым заместителем главы администрации района, заместителями главы администрации района, руководителями структурных подразделений администрации района.

Требования Инструкции распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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.

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

3. Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме:

630007, г.Новосибирск, ул.Коммунистическая, 33а.
Тел/факс (383) 373-45-80; 373-45-79.

Направление обращений граждан на рассмотрение через сайт администрации района в электронном виде осуществляется по электронному адресу: <http://nsr.nso.ru/priem/set-appeal>.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой района, первым заместителем главы администрации района, заместителями главы администрации района, руководителями структурных подразделений администрации района или по их письменному поручению - другими должностными лицами, которые несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, в пределах их компетенции.

5. 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 - общественная приемная управления организационно-контрольной работы администрации Новосибирского района Новосибирской области (далее - общественная приемная).

6. 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.

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

8. 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.

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

В случае поступления Главе района и в администрацию района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

10. 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.

11. 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

12. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района. Регистрация письменного обращения производится в государственной информационной системе «Система электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области» (далее – ГИС «СЭДД»).

13. 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.

14. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации района в связи с рассмотрением обращений направляются Главе района.

15. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - аннотация к письменному обращению, 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.

16. 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.

17. При регистрации в ГИС «СЭДД» заполняется регистрационная карточка, 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.

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

19. 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, Губернатора Новосибирской области, общественной приемной Губернатора Новосибирской области, иных государственных органов в регистрационной карточке указывается соответствующий государственный орган.

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

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

22. Руководителям органов местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области, руководителям организаций Новосибирского района Новосибирской области и иным государственным органам власти обращения отправляются посредством ГИС «СЭДД».

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

23. 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 или органа местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области, то обращение в течение двух дней возвращается в общественную приемную с подписанным Главой района или заместителем главы администрации района сопроводительным письмом о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

24. 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.

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

26. Обращения, которые были направлены Главе района, возвращаются в общественную приемную для занесения резолюции в регистрационную карточку писем граждан 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.

27. Контроль за объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют заместители главы администрации района, курирующие соответствующие направления. 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 района по согласованию с Главой района.

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

Ответ на запрос подписывается Главой района, либо заместителями главы администрации.

29. 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

ГИС «СЭДД».

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

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

V. Формирование дел с обращениями граждан

31. 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.

32. 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.

33. 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

34. Личный прием граждан в администрации района проводится в соответствии с постановлением администрации района от 12.12.2016 г. № 2219-па «О совершенствовании организации личных приемов граждан» и настоящей Инструкцией по пятницам каждой недели. Начало проведения

приема с 9.00 час.

35. 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 ГИС «СЭДД».

Обращения граждан о личном приеме Главой района, поступившие в приемную Главы района по телефону (373-45-80), регистрируются в ГИС «СЭДД». Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

36. 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.

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

38. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой заместителя главы администрации района, своевременно сообщают об этом специалистам общественной приемной, ответственным за проведение личного приема граждан, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

39. Первый заместитель главы администрации района, заместители главы администрации района, 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.

40. В день проведения личного приема граждан Главой района специалисты общественной приемной заполняют карточки личного приема граждан и заносят регистрационные данные в ГИС «СЭДД».

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

41. 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.

42. 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.

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.

43. Первый заместитель главы администрации района, заместители главы администрации района, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Прием граждан специалистами общественной приемной

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

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

46. В здании администрации района оборудуются 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).

47. 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, заместителями главы администрации района, 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 в связи с рассмотрением обращения;

б) 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.

48. 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, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и иные федеральные или государственные органы власти;

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 района;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации района;

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.

49. Личные обращения граждан в устной форме, поступившие в общественную приемную по 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 предоставляется 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.

50. 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).

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.

51. 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

52. Телефоны справочной телефонной службы общественной приемной Главы Новосибирского района Новосибирской области: 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 справочный круглосуточный телефон Единой дежурно-диспетчерской службы 8 (383) 373-45-75.

53. Личные обращения граждан в устной форме, поступившие в общественную приемную по справочному телефону, фиксируются в ГИС «СЭДД» и подлежат обязательному рассмотрению.

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

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

55. 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 – общественная приемная 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 - общественная приемная Губернатора администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области об обращениях граждан к Главе района.

56. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистами общественной приемной на основе базы данных ГИС «СЭДД».

57. Специалист общественной приемной направляет, 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.
