Приложение

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации

Каргатского района

Новосибирской области

от 02.11.2023№50-па

ИНСТРУКЦИЯ

 о порядке организации работы с обращениями граждан

 в администрации Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области 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 Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, заместителем Главы Алабугинского сельсовета Каргатского района, специалистами администрации Алабугинского сельсовета Каргатского района.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

II. Прием письменных обращений

2.1 Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения могут быть направлены:

1. в письменной форме:

по почтовому адресу: 632433, Новосибирская область, Каргатский район, с.Мамонтовое, ул.Центральная,д.7

1. в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области: [https:/ alabuginskiy.nso.ru/](https://kargatskiy.nso.ru/)

3)на адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: mamontovoe2@mail.ru

4) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал): <https://www.gosuslugi.ru/>

 Телефон: 8(383)-65-42-316; факс: 8(383)-65-42-410.

 2.2. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации обращения), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию, организует уполномоченный специалист.

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на «Едином портале», по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области либо на адрес электронной почты Алабугинского сельсовета, в том числе через Единый портал.

2.5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, заместителя Главы Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, специалистов администрации Алабугинского сельсовета или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции. Глава администрации Алабугинского сельсовета и заместитель главы администрации Алабугинского сельсовета несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.6. Работу с обращениями граждан в письменной форме, поступившими главе Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, а именно: прием, учет, обработку обращений граждан в письменной форме организует специалист администрации по работе с обращениями граждан (далее – специалист).

2.7. Обращения граждан в письменной форме, 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 специалистом администрации Алабугинского сельсовета по работе с обращениями граждан.

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

2.9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в которое направляет обращение в письменной форме, 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.

2.10. Обращение, поступившее в администрацию Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области или должностному лицу в форме электронного документа в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

2.13. Обращения граждан в письменной форме, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

1)в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ.Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3)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, составляющихгосударственную 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.

2.15. Глава Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, специалистом администрации Алабугинского сельсовета по работе с обращениями граждан 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.

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

2.17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы (два и более раз) по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.18.В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 46 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.19. 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.

2.20. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Каргатского района Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности муниципальных органов и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Регистрация обращения граждан производится уполномоченным специалистом в системе электронного документооборота и делопроизводства ПравительстваНовосибирской области (далее – СЭДД) в электронном виде в течении трех дней с момента их поступления.

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

3.3. 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются главе Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан,

организация контроля за их рассмотрением

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

4.2. Специалисты администрации Алабугинского сельсовета Каргатского 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.

4.3. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

3) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.5. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают глава Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области или заместитель главы Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

4.6. Обращения, которые были направлены главе Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, возвращаются специалисту по обращениям граждан для занесения резолюции главы Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области в регистрационную карточку писем гражданв СЭДД и ксерокопии обращений передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Оригинал обращения остается в приемной главы Алабугинского сельсовета .

4.7. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет уполномоченный специалист.

4.8. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.Копия ответа в электронном виде прикрепляется в СЭДД.

4.9.Ответ на обращение направляется в форме электронного документа или по адресу(уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, по адресу электронной почты указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, в том числе через Единый портал и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 11 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. Формирование дел с обращениями граждан

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в дело. На лицевой стороне папки проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия и инициалы заявителя;

4) адрес места жительства (проживания);

5) дата регистрации обращения;

6) дата снятия с контроля.

 5.2. В папку вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) регистрационная карточка писем граждан;

3) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

 5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся у главы Алабугинского сельсовета Каргатского района в течение 5 лет. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в администрации Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области проводится в соответствии со статьей 13Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановлением главы Алабугинского сельсовета от 16.02.2009 № 50 «О регламенте администрации Каргатского района»» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00.

6.2. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области;

2) заместитель Главы Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области;

3) Специалисты администрации;

6.3. Запись граждан на личный прием к Главе Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области осуществляет специалист по работе с обращениями граждан на основании устного обращения, обращения гражданина по телефону, электронного документа о личном приеме Главой Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале учета устных обращений граждан

 6.4. Обращения граждан о личном приеме Главой Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, поступившие в администрацию, к специалисту по работе с обращениями граждан по телефону (42 – 410, 42 - 316), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа .

6.5. Специалисты администрации Алабугинского сельсовета вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина.

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

6.6. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Алабугинского сельсовета заявителю сообщается специалистом по работе с обращениями граждан.

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

6.8 В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой Главы Алабугинского сельсовета Каргатского района личный прием граждан проводит заместитель главы Алабугинского сельсовета Каргатского района, исполняющий обязанности Главы Алабугинского сельсовета. В этом случае специалист по работе с обращениями, извещает граждан о проведении личного приема заместителем Главы Алабугинского сельсовета.

6.9. В день проведения личного приема граждан главой Алабугинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области специалист по работе с обращением граждан заполняет карточки личного приема граждан непосредственно перед личным приемом, заносит данные в журнал учета устных обращений граждан и в СЭДД сразу после проведения личного приема.

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

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по повторным обращениям.

Специалист по работе с обращениями граждан консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от районного центра, даты и времени обращения.

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

6.11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

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

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

VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими

на справочный телефон администрации

7.1. Справочный телефон (8-383-65-42-410) работает в администрации в рабочие дни с 8-00 до 17-00. После 17-00, в выходные и праздничные дни – в режиме автоматического приема обращений.

7.2. Обращения граждан, поступившие на справочный телефон (в том числе и режиме автоматического приема в СЭДД.

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

VIII. Составление учетно-контрольной и

отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

8.1. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной информации по обращениям граждан утверждаются управлением по работе с обращениями граждан -общественной приемной Губернатора области.

8.2. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом по работе с обращениям граждан на основе данных СЭДД.

Специалист по работе с обращениями граждан еженедельно направляет информацию о количестве и характере обращений граждан, поступивших Главе Алабугинского сельсовета Каргатского района.

 Ежемесячно готовит и направляет отчет о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Алабугинского сельсовета Каргатского района, а также о мерах, принятых по обращениям, поступившим в администрацию Алабугинского сельсовета Каргатского района , размещенных в разделе «Результаты рассмотрения обращений граждан» в защищенной и открытой части информационного ресурса ССТУ.РФ .

IХ. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц администрации

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

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