

АДМИНИСТРАЦИЯ
КИРЗИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ОРДЫНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

20.04.2020

№ 11

Об утверждении инструкции по организации работы
с обращениями граждан и проведению личного приёма граждан
в администрации Кирзинского сельсовета
Ордынского района Новосибирской области.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Кирзинского сельсовета Ордынского района Новосибирской области (Приложение 1).
2. Опубликовать настоящее распоряжение в периодическом печатном издании «Кирзинский вестник» и на официальном сайте администрации Кирзинского сельсовета Ордынского района Новосибирской области в сети интернет.
3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на специалиста администрации Наталью Алексеевну Быкову.

Глава Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области



Т.В.Чичина

ИНСТРУКЦИЯ
по организации работы с обращениями граждан
и проведению личного приема граждан в администрации
Кирзинского сельсовета Ордынского района Новосибирской
области

I. Общие положения

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Кирзинского сельсовета Ордынского района (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и коллективных), поступающих в администрацию Кирзинского сельсовета Ордынского района, а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в администрации Кирзинского сельсовета Ордынского района (далее – администрация Кирзинского сельсовета).

2. Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Уставом Кирзинского сельсовета.

3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Кирзинского сельсовета, или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах компетенции. Глава несет персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в администрации Кирзинского сельсовета.

4. Граждане имеют право обращаться в администрацию Кирзинского сельсовета:

- письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- лично (на личных приемах);
- устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Кирзинского сельсовета, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

2. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию Кирзинского сельсовета письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации, курирующий эти вопросы.

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

Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в администрацию Кирзинского сельсовета, без их согласия.

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 Главой Кирзинского сельсовета.

3. Предварительное рассмотрение письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации, который готовит корреспонденцию для Главы Кирзинского сельсовета.

Письменные обращения граждан рассматриваются, как правило, без их непосредственного участия.

Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Кирзинского сельсовета.

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

5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также поступившие обращения проверяются на повторность.

6. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации Кирзинского сельсовета и направлению в государственные органы, следующие обращения граждан:

- а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
- б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);
- в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лиц, уполномоченного рассматривать обращения граждан;
- г) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах «а», «б», «г» настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, гражданин дополнительно письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

7. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Кирзинского сельсовета или отзывы на муниципальные правовые акты, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

8. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

- а) не предполагающие ответа;
- б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- г) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- д) (Исключён)

9. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения правовых актов администрации Кирзинского сельсовета, осуществляется специалистами администрации Кирзинского сельсовета.

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

11. Глава Кирзинского сельсовета, специалисты администрации Кирзинского сельсовета могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случаях, если:

11.1 Если в письменном обращении не указаны фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

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

11.2 Глава Кирзинского сельсовета или специалист администрации, курирующий данное направление в работе, 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.

11.3 Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно 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 поддается прочтению.

11.4 Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Кирзинского сельсовета 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 администрацию Кирзинского сельсовета, а именно главе Кирзинского сельсовета Ордынского района Новосибирской области. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.5 Если 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.

11.6 Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить обращение в администрацию Кирзинского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

III. Регистрация письменных обращений граждан

1. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется, как Правило, в день обращения гражданина или в день поступления письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления. Регистрация производится в журнал учета обращений граждан (Приложение 1).

2. Исключен.

3. Если для принятия решения по конкретному обращению требуется участие нескольких специалистов администрации, Главой Кирзинского сельсовета определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу по рассмотрению данного обращения.

4. Исключен.

5. В журнал регистрации писем граждан вносятся: номер и дата регистрации (номер имеет цифровое обозначение), должностное лицо, которому оно направляется. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года регистрируются под одним номером.

В случае если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, от депутатов Новосибирского областного Совета, районного Совета депутатов и Совета депутатов Кирзинского сельсовета, указывается соответственно направивший его орган.

6. При регистрации обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, оформляется сопроводительный листок и регистрационная карточка оформляется в аналогичном порядке.

7. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

8. Исключен.

9. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата

регистрации и входящий номер обращения. Обращение передается на рассмотрение Главе Кирзинского сельсовета, либо направляется в учреждения и организации Ордынского района с сопроводительным письмом за подписью Главы Кирзинского сельсовета, при этом автору обращения высылается уведомление о том, кому и куда направлено его обращение на рассмотрение.

10. Глава Кирзинского сельсовета вправе направлять письменные сообщения гражданам о прекращении (недопустимости) переписки по их обращениям согласно подпунктам «а», «б», «в» пунктов 6 и 11 настоящей Инструкции, а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию администрации Кирзинского сельсовета.

11. Обращения, которые были направлены Главе Кирзинского сельсовета возвращаются специалисту администрации, который ведет регистрацию обращений граждан, для занесения резолюции Главы Кирзинского сельсовета в журнал регистрации обращений граждан администрации Кирзинского сельсовета и передаются специалистам администрации для исполнения резолюции. Если в резолюции Главы Кирзинского сельсовета указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается тому, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

12. Руководителям организаций и учреждений Ордынского района обращения отправляются через специалиста администрации, по работе с обращениями граждан. Исходящие документы направляются с оригиналами письменных обращений. При этом обращение гражданина не может направляться на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых в нем обжалуется.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) специалистов администрации Кирзинского сельсовета в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Кирзинского сельсовета.

13. Специалисты администрации Кирзинского сельсовета в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организуют всестороннее изучение вопроса, запрашивают дополнительные материалы, привлекают экспертов, выезжают на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию специалиста администрации которому было отписано обращение, то обращение в течение двух дней возвращается к специалисту администрации, курирующему вопросы по обращению граждан, с уведомлением о необходимости переадресации письменного обращения другому должностному лицу.

14. 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.

15. По требованию граждан им предоставляется возможность знакомиться со всеми материалами, связанными с рассмотрением их обращений в администрации Кирзинского сельсовета, заключениями экспертов, результатами проверок. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из организаций и учреждений Ордынского района в связи с их предыдущими письменными обращениями копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации Кирзинского сельсовета, если указанные

письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

16. Обращение, поступившее в администрацию Кирзинского сельсовета или Главе Кирзинского сельсовета в форме электронного документа, подлежат обязательному рассмотрению. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ. Уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Кирзинского сельсовета или Главе Кирзинского сельсовета в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

18. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию Кирзинского сельсовета или Главе Кирзинского сельсовета в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращения.

19. В случае поступления в администрацию Кирзинского сельсовета или Главе Кирзинского сельсовета письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Кирзинского сельсовета 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.

IV. Оформление дел

1. Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения в установленные настоящей инструкцией сроки передаются специалисту администрации, курирующему вопросы по обращению граждан, где они формируются в дело: подшиваются в папку. На лицевой стороне папки проставляется регистрационный номер, фамилия и инициалы заявителя, дата регистрации обращения, количество листов.

2. В папку вкладываются:

- подлинник письменного обращения, или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию)
- ксерокопия обращения;
- копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;
- письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Кирзинского сельсовета в течение пяти лет. По окончании указанного срока дела уничтожаются по акту.

V. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан проводится главой в каждую пятницу с 14.00 до 16.30 часов. Для оперативного решения вопросов, поставленных гражданами на приеме, специалисты администрации обязаны в это время находиться на рабочих местах.

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

2. Прием граждан проводят:

- Глава Кирзинского сельсовета;
- Заместитель главы Кирзинского сельсовета;

Заместитель главы администрации Кирзинского сельсовета ведет личный прием граждан в своих служебных помещениях (кабинетах).

В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместитель главы администрации, специалисты администрации заранее сообщают об этом, специалисту администрации, курирующему вопросы приёма граждан, который своевременно предупреждает об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

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

4. При проведении личного приема граждан Главой Кирзинского сельсовета, специалист администрации, курирующий вопросы по обращению граждан ведет запись о приеме в журнале регистрации приёма граждан (Приложение 2) и заполняет карточку личного приёма граждан» (Приложение № 3).

5. Заместитель главы администрации Кирзинского сельсовета осуществляющий личный прием граждан, принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

В случае если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проработки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно или разъяснено, куда и в каком порядке ему следует обратиться. О чем делается запись в карточке приема граждан. По просьбе гражданина ему может быть дан письменный ответ не позднее 30 дней со дня проведения личного приема. О порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

VI. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по справочному телефону.

Справочный телефон 8(383) 59 37-131 работает в администрации в рабочие дни с 8-20 до 16-30 (в пятницу с 8-20 до 15-30).

Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, фиксируются в Журнале учета обращений граждан по справочному телефону (Приложение № 4).

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.

VII. Сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации

1. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Кирзинского сельсовета.

2. Обращения граждан, относящиеся к компетенции администрации Кирзинского сельсовета, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные запросы высших государственных органов, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в администрацию Кирзинского сельсовета, Глава Кирзинского сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

3. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют специалисты администрации Кирзинского сельсовета, которым направлено конкретное обращение. Они же подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы Кирзинского сельсовета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Кирзинского сельсовета.

4. Рассмотрение обращений депутатов Государственной Думы, Федерального Собрания Российской Федерации, Новосибирского областного Совета депутатов, Совета депутатов Ордынского района, депутатов Кирзинского сельсовета, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в первоочередном порядке с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

5. При постановке обращения на контроль для формирования дела с оригинала обращения и приложенных к нему документов (при необходимости) снимается копия.

6. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов администрацией Кирзинского сельсовета.

7. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, направленных специалистам администрации, осуществляется специалист администрации, курирующий вопросы по обращению граждан.

8. Аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом администрации, курирующим вопросы по обращению граждан по заданию Главы Кирзинского сельсовета.

Глава Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области



Т.В.Чичина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Инструкции по
организации работы с
обращениями граждан и
проведению личного
приема граждан в
администрации
Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области,
утвержденной
Постановлением Главы
Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области
13.12.2013 г. № 199

**Журнал регистрации письменных обращений граждан
(заявлений, писем, жалоб, предложений)
администрации Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области**

Входящий № документа	Дата регистрации входящего документа	От кого поступил дата и № документа	По вопросу (краткое содержание)	Кому и когда передан документ на исполнение

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Инструкции по
организации работы с
обращениями граждан и
проведению личного
приема граждан в
администрации
Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области,
утвержденной
Постановлением Главы
Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области
13.12.2013 г. № 199

**Журнал регистрации устных обращений граждан
администрации Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области**

Входящий № документа	Дата приёма	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание заявителя	Фамилия ведущего прием	Результат рассмотрения заявления

к Инструкции по
организации работы с
обращениями граждан и
проведению личного
приема граждан в
администрации
Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области,
утвержденной
Постановлением Главы
Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области
13.12.2013 г. № 199

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

Фамилия, имя, отчество _____

Телефон _____

Социальный статус _____

Адрес, индекс п/о _____

Содержание заявления _____

Фамилия ведущего прием _____

Результат рассмотрения заявления _____

[illegible]

к Инструкции по
организации работы с
обращениями граждан и
проведению личного
приема граждан в
администрации
Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области,
утвержденной
Постановлением Главы
Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области
13.12.2013 г. № 199

**Журнал обращений граждан
по справочному телефону
администрации Кирзинского сельсовета
Ордынского района
Новосибирской области**

Входящий № документа	Дата звонка	ФИО обратившегося	Цель обращения	Срок исполнения