

**администрация города Черепаново**

**Черепановского района Новосибирской области**

**распоряжение**

от 14.04.2020 № 116-Р

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области

В целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в адрес Главы города Черепаново и администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить «Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области».

2. Контроль исполнения распоряжения возложить на заместителя главы администрации города Черепаново Л.В. Иванову.

Глава города Черепаново

Черепановского района

Новосибирской области Н.В. Рундаев

Почтарь О.А.

21310

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждена распоряжением администрации г. Черепаново Черепановского района Новосибирской области  от 14.04.2020 № 116-Р |

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее-граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы города Черепаново и в администрацию города Черепаново Черепановского района Новосибирской области (далее - администрация города Черепаново) индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме или в форме электронного документа, (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой города Черепаново (далее - Глава администрации), заместителями Главы администрации города Черепаново, руководителями, руководителями структурных подразделений администрации и уполномоченными на то лицами.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A4556ED6492AF0AECF0EA5i31DJ) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1950i712J) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ) иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы города Черепаново Черепановского района Новосибирской области, организует администрация города Черепаново Черепановского района Новосибирской области (далее - администрация).

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет контрольно-организационный отдел администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области, а именно специалист контрольно-организационного отдела администрации.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы администрации города Черепаново, заместителей главы администрации города Черепаново, руководителей структурных подразделений администрации, и уполномоченных на то лиц в пределах их компетенции.

**II. Прием, регистрация и учет письменных обращений**

5. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы администрации и в администрацию города Черепаново, подлежат обязательному рассмотрению.

1) Для граждан, направляющих обращение в письменной форме:

почтовый адрес: 633520 Новосибирская область Черепановский район г. Черепаново ул. Партизанская 12.

2) Для граждан, направляющих обращение в форме электронного документа: электронный адрес администрации города Черепаново: [gorcher@mail.ru](mailto:gorcher@mail.ru), адрес официального сайта администрации города Черепаново:**admcherepanovo.nso.ru.**

3) горячий телефон приемной администрации города Черепаново: (383) 45- 2-14-63, факс: (383) 45- 2-14-63. Режим работы горячей линии: ежедневно кроме субботы и воскресенья с 09 часов 00 минут до 13 часов 00 минут, и с 14 часов 00 минут до 17 часов 00 минут.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

1) либо 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.

4) 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.

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, специалистами контрольно-организационного отдела администрации снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес Главы администрации, в администрацию города Черепаново или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

7. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1954i71BJ) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ 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.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Черепаново.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в администрации города Черепаново в течении трех дней с момента поступления.

Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее СЭДД).

10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы администрации и администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области направляется в течении 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 переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в **подпункте 2 пункта 19** Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце 1 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции заказной корреспонденцией почтовой связью через специалиста контрольно-организационного отдела администрации г. Черепаново.

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также в электронном виде через СЭДД.

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.

Копия обращения в случае, предусмотренном в абзаце 4 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью через специалиста контрольно-организационного отдела администрации г. Черепаново.

В органы местного самоуправления копия письменного обращения направляется также в электронном виде через СЭДД.

11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в **подпункте 2 пункта 19 Инструкции.**

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

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в орган в государственный в соответствии с его компетенцией;

2) текст обращения не поддается прочтению. Данное обращение или смысл обращения понять не представляется возможным, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

13. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы администрации, заместителей главы администрации.

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

15. Глава администрации, заместители главы администрации г. Черепаново, руководители структурных подразделений, при получении письменного обращений, 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. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

17. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два или более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации, заместители главы администрации города Черепаново, руководители структурных подразделений администрации либо уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

19.**Ответ на письменное обращение не дается в случаях:**

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

2) если текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления, 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) если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

20. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, направляются на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение администрации, соответствующим должностным лицам для сведения.

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

22. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства или отзывы на законодательные, нормативные акты, а также суждения о деятельности органов власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

23. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием главного специалиста-юриста отдела организационно-контрольной и кадровой работы.

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

**III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений.**

24. Письменное обращение, направленное Главе администрации, заместителям главы администрации города Черепаново, руководителям структурных подразделений администрации, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в администрации города Черепаново, за исключением письменных обращений содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, а также по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

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

1) заместителям главы администрации города;

2) руководителям структурных подразделений администрации;

3) руководителям органов местного самоуправления города Черепаново, а при необходимости - руководителям организаций города.

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.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются главе администрации, заместителям главы администрации, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений администрации.

Каждое поступившее письменное обращение визируется главой администрации города и доводится до исполнителя.

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.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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, иных государственных органов, в журнале регистрации письменных обращений указывается соответствующий орган.

Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение №1), где указывается дата регистрации и входящий номер.

25. Руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию города или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию города или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований ч.2 ст.6 Федерального закон[а](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1957i713J) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных администрации Черепановского района в информационно - коммуникационной сети «Интернет».

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации, то обращение в течение двух дней возвращается в приёмную главы города с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения администрации о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

26. 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 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

27. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, 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 органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

28. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в орган местного самоуправления или должностному лицу глава администрации, заместители главы администрации города, руководители структурных подразделений администрации, 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.

29. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава администрации.

30. Обращения, которые были направлены главе администрации, специалистом по работе с обращениями граждан передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции главы администрации указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

31. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений администрации, которым направлено конкретное обращение. Глава администрации подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией главы администрации снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения главой администрации, а также заместителями главы администрации, по согласованию с главой администрации.

32. 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 или заявителю.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок.

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

33. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

34. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется начальником контрольно-организационного отдела администрации и специалистом контрольно-организационного отдела администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

**IV. Формирование архива письменных обращений**

35. В администрации города Черепаново ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД – электронные образцы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив письменных обращений, рассмотренных Главой администрации г. Черепаново, заместителями главы администрации г. Черепаново, руководителями структурных подразделений администрации;

3) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в приемную главы администрации для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) дата регистрации обращения.

36. 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) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

3) копия уведомления заявителя 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.

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

**V. Личный прием граждан**

38. Личный прием граждан в администрации г. Черепаново проводится по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 10.00 час. до 13.00 час. и с 14.00 час. до 16.00 час.

39. Личный прием граждан проводят:

1) глава города Черепаново;

2) заместители главы администрации г. Черепаново;

3) руководители структурных подразделений администрации по направлению свой деятельности;

40. Личный прием Главы администрации осуществляется в порядке очередности в день приёма.

41. Обращения граждан о личном приеме главой администрации, поступившие в приемную по телефону (8-383-45-2-14-63, 8-383-45-2-13-10), регистрируются в [журнале](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592FCECA8CAD888AF5637DE4675ABF2C404F0657FBB3C304F5E1B92EB8118517A1378i51FJ) учета устных обращений граждан (приложение № 1). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

42. Специалист 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 администрации.

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

43. О дате, времени и месте проведения личного приема главой администрации заявителю сообщается специалистом приемной дополнительно.

44. Заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах) по направлению своей деятельности.

45. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

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

47. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации своевременно сообщают об этом специалисту по работе с обращениями граждан, который предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

48. Заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации при необходимости проводят выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

49. В день проведения личного приема граждан главой администрации специалист приемной заполняют [карточки](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592FCECA8CAD888AF5637DE4675ABF2C404F0657FBB3C304F5E1B92EB8118517A1378i512J) личного приема граждан (приложение № 2).

При проведении личного приема граждан заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации журнал учета личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан в структурных подразделениях администрации, непосредственно в ходе личного приема.

50. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится специалистом приемной во взаимодействии со специалистами соответствующих структурных подразделений администрации, отвечающих за организацию проведения личного приема.

51. 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 структурного подразделения администрации, отвечающий за организацию проведения личного приема, 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.

52. 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](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828iB12J) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

53. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1956i718J) 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 в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

55. Заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов по направлению своей деятельности.

**VI. Прием граждан специалистом приемной**

56. Прием граждан специалистом приемной осуществляется в соответствии с должностной инструкцией муниципального служащего ежедневно в помещении приемной без предварительной записи в порядке очередности.

57. Прием граждан ведется в специально выделенном для этих целей помещении приемной главы администрации.

Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

58. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле на 1 этаже здания администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

1) информационными стендами;

2) стульями и столами для оформления документов.

59. На информационном стенде в холле на 1 этаже здания, на официальном сайте администрации 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) график приема граждан главой администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации по направлению их деятельности;

3) порядок 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;

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица.

60. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалист приемной подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления 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 должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

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. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств авто-информирования.

61. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, фиксируются в журнале регистрации устных обращений граждан и 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 или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

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

62. При проведении приема граждан специалист приемной принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий органов власти (в адресных обращениях).

Специалист приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист общественной приемной проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

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

**VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по горячему телефону администрации**

64. Горячий телефон 8-383-45-2-14-63 работает в администрации в рабочие дни с 8.30 до 17.30 (в пятницу с 8.30 до 16.30).

65. Обращения граждан, поступившие по горячему телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение №3).

66. 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. При необходимости специалист общественной приемной направляет группу оперативного реагирования (компетентных лиц) на место для проверки изложенных в обращении фактов.

**VIII. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

67. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются главой администрации по представлению начальника контрольно-организационного отдела администрации.

68. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится начальника контрольно-организационного отдела администрации, специалистом приемной по поручению Главы администрации, заместителей главы администрации. К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений администрации могут привлекаться их работники.

69. Специалист приемной направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в Главе Черепановского района, заместителям главы администрации района.

**IX. Порядок обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации**

70. 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.

71. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения:

заместителей главы администрации - к главе администрации;

руководителей структурных подразделений администрации - к главе администрации, заместителям главы администрации, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к Инструкции «О порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Черепаново» |

ЖУРНАЛ

учета устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  обращения | Фамилия, имя,  отчество | Адрес места  жительства | Содержание  вопроса | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2 к Инструкции «О порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Черепаново» |

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

**№\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.**

Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_ч.\_\_\_\_\_мин./\_\_\_\_\_ч.\_\_\_\_мин.

ФИО заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование объединения граждан, в том числе юридических лиц)

Социальная категория, льготы, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность, ФИО ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Решение, принятое по обращению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оборотная сторона карточки

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Отметки о повторных заявлениях |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3 к Инструкции «О порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Черепаново» |

ЖУРНАЛ

учёта устных обращений граждан, поступивших

по горячему телефону

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата и время | Ф. И. О. заявителя, № телефона | Адрес заявителя | Содержание обращения | Кому направлено для исполнения | Результаты рассмотрения | Кто принял |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №4 к Инструкции «О порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Черепаново» |

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

с распоряжением №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г. администрации г. Черепаново Черепановского района Новосибирской области и Инструкцией «О порядке организации работы с обращениями граждан в администрации г. Черепаново Черепановского района Новосибирской области»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Должность ознакомившегося | Ф. И. О. ознакомившегося | Дата ознакомления | Подпись |
| 1. | Зам. главы | Гребенщиков Евгений Александрович |  |  |
| 2. | Зам. главы | Щукина Татьяна Сергеевна |  |  |
| 3. | Зам. главы | Иванова Лариса Викторовна |  |  |
| 4. | Начальник отдела имущества и земельных отношений | Хайдин Александр Сергеевич |  |  |
| 5. | Начальник контрольно-организационного отдела | Почтарь О.А. |  |  |
| 6. | Начальник отдела ЖКХ и строительства | Заворина Оксана Сергеевна |  |  |
| 7. | Специалисты: | Белашева Юлия Николаевна |  |  |
|  |  | Гудкова Татьяна Юрьевна |  |  |
|  |  | Милостных Анна Алексеевна |  |  |
|  |  | Зазуля Виктория Евгеньевна |  |  |
|  |  | Лавринов Денис Владимирович |  |  |
|  |  | Фоменко Марина Петровна |  |  |