

ПРИЛОЖЕНИЕ  
утверждено  
постановлением администрации  
Коченевского района  
от [27.09.2018 № 646](#),  
с изменениями от [28.01.2020 №30](#).

## **Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан**

### **I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области, индивидуальных и коллективных обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой Коченевского района Новосибирской области и заместителями главы администрации Коченевского района Новосибирской области.

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» (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), другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами администрации района, решениями и поручениями Главы района, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Коченевского района, а также на основании настоящей Инструкции.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области, организует администрация Коченевского района Новосибирской области.

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет Общественная приемная Главы Коченевского района Новосибирской области и администрации Коченевского района Новосибирской области (далее – Общественная приемная), входящая в структуру

информационно-аналитического отдела администрации Коченевского района Новосибирской области.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителей администрации района (Глава района, заместители Главы администрации района, руководители управлений и отделов (далее - руководители структурных подразделений администрации района) или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители несут персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в администрации района.

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

5. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Октябрьская, 43, р.п. Коченево, Новосибирской области, 632640.

Официальный сайт администрации Коченевского района Новосибирской области для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: <http://kochenevo.nso.ru/>.

Факс: (838351) 2-54-06. Телефон: (838351) 2-31-91.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Если к письменному обращению, поступившему по почте, приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками Общественной приемной с оригиналов документов 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 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 Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области, в том числе, адресованные государственный орган, орган местного самоуправления или иному

должностному лицу, без регистрации и сканирования передаются в отдел организационно-контрольной и кадровой работы администрации Коченевского района Новосибирской области.

7. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ 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.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Коченевского района Новосибирской области.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Общественной приемной в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД).

10. Глава Коченевского района Новосибирской области определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, накладывает резолюцию, а Общественная приемная передает письменное обращение по журналу учета предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение 1) на рассмотрение должностному лицу в соответствии с резолюцией.

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Коченевского района Новосибирской области и администрации Коченевского района Новосибирской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 20 Инструкции.

Письменное обращение, в случае, предусмотренном в абзаце 1 настоящего

пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью.

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

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 письменного обращения, в случае, предусмотренном в абзаце 4 настоящей статьи, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью.

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

12. 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 20 Инструкции.

13. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовится сопроводительное письмо и уведомление гражданина о переадресации его обращения по компетенции, которые подписываются Главой Коченевского района Новосибирской области.

14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. По поручению Главы Коченевского района Новосибирской области, заместителей главы администрации Коченевского района Новосибирской области рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

16. Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области 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.

17. 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.

18. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и 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 Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, 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.

19. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 30 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Коченевского района Новосибирской области 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.

20. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

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 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, 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.

21. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию муниципальных нормативно-правовых актов принятых администрацией Коченевского района Новосибирской области отзывает на муниципальные нормативно-правовые акты, направляется в отдел организационно-контрольной и кадровой работы администрации Коченевского района Новосибирской области для регистрации и последующего направления в соответствующий отдел администрации разработавший муниципальный нормативно-правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами администрации действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц администрации, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, с участием представителей юридического отдела администрации.

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

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

23. Письменное обращение, направленное Главе Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Общественной приемной.

24. Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области, 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 исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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, за исключением случаев, указанных в пункте 20 Инструкции.

25. Исполнительные органы государственной власти или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня

поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

26. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, Глава Коченевского района Новосибирской области, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

27. Ответ на письменное обращение подписывается Главой Коченевского района Новосибирской области, заместителями главы администрации Коченевского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации.

28. Поступившие на имя Главы Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее - депутатский запрос), а также сопроводительные письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, регистрируются в Общественной приемной и представляются соответственно Главе Коченевского района Новосибирской области для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение депутатского запроса осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области», Инструкцией по документационному обеспечению администрации Коченевского района Новосибирской области.

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

Ответ члену Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутату Законодательного Собрания Новосибирской области, депутату представительного органа муниципального образования Новосибирской области на депутатский запрос или на сопроводительное письмо о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступившие на имя Главы Коченевского района Новосибирской области, по поручению Главы Коченевского района Новосибирской области подписывается Главой Коченевского района Новосибирской области, заместителями главы администрации Коченевского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации в соответствии с распределением полномочий.

29. Ответ на депутатский запрос или обращение, содержащие информацию по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением и иных правонарушений в отношении должностных лиц администрации подписывается Главой Коченевского района Новосибирской области либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, 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 19 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Коченевского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте администрации Коченевского района Новосибирской области.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

#### **IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

31. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет Общественная приемная в пределах своей компетенции.

32. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию, на контроль принимают Глава Коченевского района Новосибирской области и руководитель Общественной приемной.

33. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает Глава Коченевского района Новосибирской области, либо лицо, временно исполняющее

его обязанности. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное рассмотрение письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

34. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений руководители структурных подразделений администрации проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии материалов служебных проверок представляются в Общественную приемную.

## **V. Формирование архива письменных обращений**

35. В Общественной приемной ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений.

2) архив письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, поступивших в администрацию;

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

дата регистрации и регистрационный номер обращения;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя.

В папку «Дело» вкладываются:

оригинал письменного обращения либо копия обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган);

регистрационно-контрольная карточка с резолюцией должностного лица;

копия уведомления заявителя о переадресации его обращения (при наличии);

копия уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

копия сопроводительного письма о перенаправлении обращения на рассмотрение в другой орган (при наличии);

копия сопроводительного письма о запросе информации в рамках рассмотрения обращения (при наличии);

второй экземпляр письменного ответа (при наличии) или копия письменного ответа на обращение.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## **VI. Личный прием граждан**

36. Личный прием граждан в администрации организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах

государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» и настоящей Инструкцией.

37. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации Коченевского района. Прием ведет Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области.

Запись граждан на личный прием к Главе Коченевского района осуществляют специалисты Общественной приемной на основании личного обращения гражданина в Общественную приемную, по справочному телефону Общественной приемной 8 (383 51) 23807, а так же на основании письменного обращения гражданина. О дате, времени, месте и порядке проведения личного приема гражданину сообщает специалист Общественной приемной.

Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа на официальный сайт администрации.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

38. Специалист Общественной приемной вправе уточнить у гражданина мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые в виде письменных обращений регистрируются, обобщаются в дело и передаются Главе Коченевского района для проведения личного приема.

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

39. Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области проводят личный прием граждан в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Помещения, в которых проводится личный прием граждан оборудуются средствами видео- и (или) аудио-протоколирования личного приема.

40. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте администрации и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в здании администрации.

41. Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области проводят выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

42. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и

приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

43. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации, осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

44. Предварительная работа по организации дня личного приема граждан в администрации проводится специалистами Общественной приемной.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием;

В карточку личного приема гражданина вносятся:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

- почтовый адрес для направления письменного ответа;
- суть вопроса обращения;
- должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудио-протоколирования личного приема (при наличии).

45. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

46. 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 следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется» и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

47. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

48. Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

49. После завершения личного приема специалист Общественной приемной заполняет регистрационные карточки в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

50. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Второй экземпляр письменного ответа гражданину хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

51. В Общественной приемной ведутся архивы карточек личного приема граждан:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

Оригиналы карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), письменный ответ гражданину по результатам личного приема, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, уведомление гражданина о продлении рассмотрения обращения формируются в дела.

Дела о рассмотрении обращений на личном приеме граждан формируются по порядковому регистрационному номеру и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

2) электронный архив в СЭДД - электронные образы карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, уведомления заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменные ответы граждан по результатам личного приема.

## **VII. Прием граждан специалистами Общественной приемной**

52. Прием граждан специалистами Общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной Главы Коченевского района Новосибирской области и администрации Коченевского района Новосибирской области, утвержденным постановлением администрации Коченевского района Новосибирской области от 13.08.2015 № 1110, в специальном оборудованном помещении, расположенном в здании администрации по адресу: р.п. Коченево, ул. Октябрьская, 43, в рабочие дни с 8-00 до 17-00 (в пятницу с 8-00 до 16-00), выходные дни - суббота, воскресенье,

обеденный перерыв с 01 мая по 31 октября с 13-00 до 13-48, с 01 ноября по 30 апреля с 13-00 до 14-00.

Информация о режиме работы общественной приемной размещается:

- на официальном сайте администрации;
- на информационном стенде в помещении администрации.

53. Помещение общественной приемной должно соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

В помещении администрации оборудуются:

- 1) рабочие места работников Общественной приемной ведущих прием граждан;
- 2) место для оформления гражданами письменных обращений;
- 3) место для граждан, ожидающих прием (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан в помещении общественной приемной);
- 4) место для информирования граждан;
- 5) место для хранения верхней одежды и личных вещей граждан;
- 6) туалетная комната.

Помещение общественной приемной оснащается столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефоном).

54. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни, на фасаде здания администрации у входа размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется специалистами Общественной приемной в рабочие дни в 8.00 и 16.00.

55. Для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности администрации, порядке личного приема граждан, условиях и порядке получения информации, в помещении администрации размещаются:

- 1) информационные стенды, и (или) другие технические средства аналогичного назначения;
- 2) места доступа к информационно-справочным материалам (пункты подключения к сети «Интернет»).

56. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону, специалисты Общественной приемной консультируют обратившихся граждан:

- 1) о полномочиях главы Коченевского района и администрации Коченевского района;
- 2) о порядке и сроках рассмотрения обращений;
- 3) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан;
- 4) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;
- 5) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов).

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

57. Поступившие в общественную приемную личные обращения и запросы информации по телефону, регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

58. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника общественной приемной, принявшего телефонный звонок.

Ответ на устный запрос дается, как правило, в день обращения. Если дать ответ в день обращения не представляется возможным, гражданину дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

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

59. Работники, обеспечивающие деятельность общественной приемной, принимают от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения работники общественной приемной оценивают его на соответствие требованиям статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомятся с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Работник общественной приемной на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату и время принятия обращения, ставит свою подпись.

После принятия письменного обращения специалистами Общественной приемной производится его регистрация в СЭДД.

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

### **VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу администрации**

61. В Общественной приемной организуется работа справочной телефонной службы администрации (далее – справочная телефонная служба).

Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения граждан подлежат регистрации и обязательному рассмотрению.

Телефоны справочной телефонной службы: (8383 51) 238-07, 8-983-300-94-93 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в

рабочие дни с 8-00 до 17-00 (в пятницу с 8-00 до 16-00), выходные дни - суббота, воскресенье, обеденный перерыв: с 01 мая по 31 октября с 13-00 до 13-48, с 01 ноября по 30 апреля с 13-00 до 14-00. В выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

62. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации:

- 1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);
- 2) электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения (далее - аудио-сообщения);
- 3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

63. Устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения заявителей подлежат регистрации в СЭДД в течение суток.

При регистрации устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку предусматривается внесение следующей информации:

- дата и время поступления устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- номер телефона и (или) факса заявителя;
- наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его информации;
- содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудио-сообщении и смс-сообщении;
- иная информация, предоставленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения.

Аудио-сообщения обрабатываются специалистами Общественной приемной в течение рабочего дня с момента поступления аудио-сообщения.

Специалист Общественной приемной предоставляет гражданину, направившему аудио-сообщения, по телефону запрашиваемую информацию либо сообщает ему номера справочных телефонов и другую контактную информацию государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в аудио-сообщении вопросов.

Смс-сообщения обрабатываются специалистами Общественной приемной.

При рассмотрении смс-сообщения специалистом Общественной приемной принимается одно из следующих решений:

- о направлении гражданину, направившему смс-сообщения, ответное смс – сообщение с необходимой справочной информацией в течение рабочего дня;
- о признании смс-сообщения обращением в форме электронного документа (при соблюдении гражданином требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и пунктом 7 настоящей Инструкции) с его регистрацией и обработкой в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией;
- через телефонное соединение по определенному номеру телефона гражданину предлагается изложить суть смс-сообщения в виде обращения в

письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию или в соответствующий орган, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов.

64. Специалисты Общественной приемной, обеспечивающие деятельность справочной телефонной службы, вправе:

1) уточнять у заявителя запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) запрашивать у заявителя:

- его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- его номер телефона и (или) номер факса;

- наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения;

65. Справочная телефонная служба предоставляет информацию:

1) о режиме работы администрации;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации;

3) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан;

4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации;

5) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов;

7) о почтовых адресах и телефонах структурных подразделений администрации.

## **IX. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер**

66. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе Тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденного распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 № 104.

67. Общественная приемная анализирует содержание поступивших в администрацию письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры. По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе Коченевского района Новосибирской области предоставляется:

1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период

обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетного месяца, отчетного квартала и отчетного года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

2) тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам и территориям проживания заявителей.

68. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах размещаются на официальном сайте администрации Коченевского района.

## **Х. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации**

69. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений к Главе Коченевского района Новосибирской области.

70. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, и лично на личном приеме.

**Журнал учета предложений, заявлений и жалоб граждан, поступивших в  
администрацию Коченевского района  
Новосибирской области**

Учетный №	Дата регистрации	ФИО, адрес местожительства, социальная категория	Количество листов	Откуда поступило	Вид обращения, его краткое содержание	Кому передано, куда направлено	Подпись лица, получившего обращение	Отметка об исполнении и ответе заявителю
-----------	------------------	--	-------------------	------------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

