

Российская Федерация
Республика Алтай
Муниципальное образование
«Онгудайский район»
Администрация района
(аймака)



Россия Федерациязы
Алтай Республика
Муниципал тозолмо
«Ондой аймак»
Аймактын
администрациязы

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ЖАКААН

от «10» 04 2019г. № 84

с. Онгудай

**Об утверждении инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

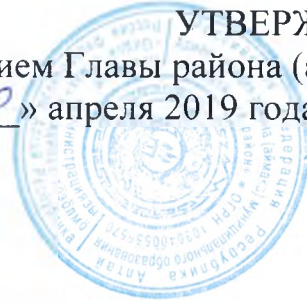
1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).
2. Опубликовать настоящую инструкцию на официальном сайте МО «Онгудайский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения возложить на начальника Управления делами администрации района (аймака) Октошеву В. Ю.

Глава района (аймака)



А. А. Мунатов

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Главы района (аймака)
от «10» апреля 2019 года № 184



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 личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе района (аймака) муниципального образования «Онгудайский район» Республики Алтай (далее - Глава района (аймака)) и в администрацию района (аймака) муниципального образования «Онгудайский район» Республики Алтай (далее - администрация района (аймака)) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой района (аймака), первым заместителем Главы района (аймака), заместителями Главы района (аймака).

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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе района (аймака) и в администрацию района (аймака):

- 1) в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения), в том числе в форме электронного документа;
- 2) лично (на личных приемах);
- 3) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе района (аймака) и в администрацию района (аймака) подлежат обязательному рас-

смотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Советская ул., д: 78, с. Онгудай, 649440.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: admin-mo-ong@mail.ru.

Телефон (388-45) 22-4-01.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы района (аймака), первого заместителя Главы района (аймака), заместителей Главы района (аймака) ,или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе района (аймака) и в администрацию района (аймака), организует Управление делами администрации района (аймака) (далее – Управление делами). Прием, учет и первичную обработку поступивших в Управление делами письменных обращений граждан осуществляет специалист по работе с документами.

7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который 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.

В обращении в форме электронного документа 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.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

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

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Главы района (аймака) и адми-

нистрации района (аймака) недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы района (аймака), первого заместителя главы района (аймака), заместителей Главы района (аймака).

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

III. Регистрация письменных обращений

12. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в Управление делами. Регистрация обращений производится в системе электронного документооборота СЭД «ДЕЛО» (далее - система «ДЕЛО»).

13. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность. Управление делами направляет обращение должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов:

- 1) Главе района (аймака);
- 2) первому заместителю Главы района (аймака);
- 3) заместителям Главы района (аймака).

14. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган 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.

15. На каждое поступившее письменное обращение заполняется аннотация к письменному обращению согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции.

По базе данных проверяется на повторность наличие письменных обращений за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в аннотации к письменному обращению о том, куда обращался гражданин ранее.

16. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

17. При регистрации в системе «ДЕЛО» заполняется регистрационная карточка согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции, в которую заносится информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

3) почтовый адрес или адрес электронной почты;

4) тема обращения;

5) суть обращения;

6) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, то оно рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района (аймака) и администрации района (аймака), направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления в Республике Алтай, или должностных лиц, копия обращения в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы государственной власти Республики Алтай, органы местного самоуправления в Республике Алтай или соответствующим должностным лицам.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

19. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Республики Алтай и иных государственных органов, а также депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях гражд-

дан в регистрационной карточке указывается соответствующий орган или депутат.

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

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

21. Письменные обращения, поступившие в Управление делами и относящиеся к компетенции Главы района (аймака) и администрации района (аймака) согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших Главе района (аймака) и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

22. Руководители структурных подразделений администрации района (аймака), в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции принимают меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопросов, запрашивают, в том числе в электронной форме, документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации района (аймака), то обращение в течение двух дней возвращается в Управление делами с сопроводительным письмом о необходимости переадресации обращения.

23. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

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

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

24. В исключительных случаях, а также в случаях необходимости направления запроса Глава района (аймака), первый заместитель Главы района (аймака), заместители Главы района (аймака), 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.

25. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава района (аймака), первый заместитель Главы района (аймака), заместители Главы района (аймака) и руководители структурных подразделений администрации района (аймака).

26. Обращения, которые были направлены Главе района (аймака), первому заместителю Главы района (аймака), заместителям Главы района (аймака) возвращаются к специалисту по работе с документами для занесения их резолюции в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют ответственные должностные лица, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их, с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы района (аймака) снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой района (аймака), а также первым заместителем Главы района (аймака), по согласованию с Главой района (аймака).

28. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представительного органа муниципального образования в Республике Алтай, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 1994 года № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом, Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 года № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

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

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

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление делами в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление делами в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Управление делами 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 10 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации района (аймака) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. Формирование дел с обращениями граждан

31. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются специалисту по работе с документами для формирования дел.

32. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или копия письменного обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

2) аннотация к письменному обращению;

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

4) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;

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

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

33. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в Общественной приемной в соответствии с номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

34. Личный прием граждан в Правительстве Республики Алтай проводится в соответствии с графиком приема граждан членами Правительства Республики Алтай, утвержденным заместителем Председателя Правительства Республики Алтай, руководителем Единого аппарата.

35. Личный прием граждан проводят:

- 1) Глава района (аймака);
- 2) первый заместитель Главы района (аймака);
- 3) заместители главы района (аймака);

36. Запись граждан на личный прием к Главе района (аймака) осуществляет Управление делами в журнале записи на личный прием по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

37. Общественная приемная вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе района (аймака).

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района (аймака), гражданину дается разъяснение, в какой орган или к какому должностному лицу и в каком порядке ему следует обратиться.

38. Первый заместитель главы района (аймака), заместители Главы района (аймака) ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

40. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Первый заместитель Главы района (аймака), заместители Главы района (аймака) своевременно сообщают об этом специалисту по работе с документами, который предупреждает граждан.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

41. Первый заместитель Главы района (аймака), заместители Главы района (аймака) при необходимости проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях Онгудайского района, трудовых коллективах, общественных организациях.

42. В день проведения личного приема граждан Глава района (аймака) специалист по работе с документами или иной сотрудник Управления делами заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в систему «ДЕЛО».

При проведении личного приема граждан Первым заместителем Главы района (аймака), заместителями Главы района (аймака) карточки личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан, непосредственно перед личным приемом и данные заносятся в систему «ДЕЛО» в день проведения личного приема граждан.

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

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан.

Специалисты Управления делами, отвечающие за организацию личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания, дату и время обращения.

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

44. 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 № 59-ФЗ сроки.

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

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

47. Первый заместитель Главы района (аймака), заместители Главы района (аймака), осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VII. Прием граждан Управлением делами

48. Прием граждан работником Управления делами осуществляется ежедневно в специально выделенном для этих целей помещении без предварительной записи в порядке очередности.

49. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле на 1 этаже здания администрации района (аймака) оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями и столами для оформления документов;
- 3) терминалом доступа к информационно-справочным материалам.

50. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону работник Общественной приемной консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований продления.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

51. 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.

52. При проведении приема граждан работник Управления делами принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названий государственных органов.

Работник Управления делами вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или копии обращения работник Управления делами проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

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

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

первого заместителя Главы района (аймака), заместителей Главы района (аймака) - к Главе района (аймака).

55. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или

в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан

Аннотация к письменному обращению

_____ 20____ г. (дата поступления обращения)
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Адрес места жительства _____
Содержание обращения _____
Куда обращался ранее _____
№ темы по классификатору _____
Доложено _____
Направлено на исполнение _____
Характер задания _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

№: 1469 От: 21/12/2018 ЭКЗ.№: 1 Доступ: общий План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Корреспонденты (0 из 0)

Гражд.: _____ Город: _____ Статус: _____

Регион: _____ Индекс: _____ Ответ:

Адрес: _____ Доставка: Почта

Кому(0): _____ Коллективное Анонимное

Содерж.: _____ Почт. №: _____

Рубр.(0): _____ Связки(0): _____

Прил.: _____

Поручение (0 из 0)

Автор: _____ от 00/00/0000 План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Текст: _____

Центральная картотека Кабинет руководства

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием
к Главе района (аймака) МО «Онгудайский район»

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Фамилия:

Имя:

Отчество (при наличии):

Почтовый адрес для ответа:

Краткое содержание устного обращения:

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

Ф.И.О.

РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки: