



РАСПОРЯЖЕНИЕ

ЖАКААН

от «04» апреля 2019г. № 130

с. Улаган

Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 года №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжения Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай №69-рГ от 11.02.2019 года:

2. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан администрации МО «Улаганский район».
3. Рекомендовать главам сельских поселений принять и утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в сельских поселениях.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами администрации МО «Улаганский район» Токоекову М.С.

Глава



В.Б. Челчушев

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением
Главы МО «Улаганский район»
№130 от 04.04.2019 г.

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке организации работы с обращениями граждан

І. 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 МО «Улаганский район», в администрацию МО «Улаганский район» 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 МО «Улаганский район», заместителями главы администрации МО «Улаганский район», начальниками отделов, специалистами администрации.
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 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 МО «Улаганский район» и в администрацию МО «Улаганский район»:
 - в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения) в том числе в форме электронного документа;
 - лично (на личных приемах);
 - устно (по телефону).

ІІ. ПРИЕМ, УЧЕТ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Письменные обращения граждан, поступившие Главе МО «Улаганский район» и в администрацию МО «Улаганский район», подлежат обязательному рассмотрению. Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Санаа ул.,

д.8, с. Улаган, 649750. Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: moulagan@yanfex.ru. Телефон 8(38846)22403.

2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы МО «Улаганский район», заместителей главы администрации МО «Улаганский район», начальников отделов, специалистов администрации или по их письменному поручению других должностных лиц в пределах их компетенции. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе МО «Улаганский район», в администрацию МО «Улаганский район» организует управделами. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию МО «Улаганский район» письменных обращений граждан осуществляет приемная главы администрации МО «Улаганский район» (далее – приемная).
3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного 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.
4. 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.
5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные статьей 7 Федерального закона №59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.
6. 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 МО «Улаганский район» и администрации недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

7. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы МО «Улаганский район», заместителей главы администрации МО «Улаганский район».
8. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращение пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

III. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в приемную. Регистрация обращений производится в системе электронного документооборота СЭД «ДЕЛО» (далее - система «ДЕЛО»).
2. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность. Приемная направляет обращение должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов:
 - Главе МО «Улаганский район»;
 - Первому заместителю главы администрации;
 - Заместителю главы администрации по ЖКХ;
 - Заместителю главы администрации по социальной политике;
3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган 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.
4. 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.
5. 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.

6. При регистрации в системе «ДЕЛО» заполняется регистрационная карточка согласно приложению №2 к настоящей Инструкции, в которую заносится информация о поступившем обращении:
7. - дата поступления обращения;
8. - 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;
 - почтовый адрес или адрес электронной почты;
 - тема обращения;
 - суть обращения;
 - должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.
9. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, то оно рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.
10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы МО «Улаганский район», 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, 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.
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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Главе МО «Улаганский район» с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
12. 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, иных государственных органов, а также депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан в регистрационной карточке указывается соответствующий орган или депутат.

13. 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

1. Письменные обращения, поступившие в приемную Главы администрации и относящиеся к компетенции Главы МО «Улаганский район» и администрации, согласно Федеральному закону №59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших Главе МО «Улаганский район» и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.
2. Руководители, начальники структурных подразделений администрации 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, организует выезд на место.
3. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации МО «Улаганский район», то обращение в течение 2-х дней возвращается в приемную главы администрации с сопроводительным письмом за подписью должностного лица, кому было адресовано.
4. При рассмотрении обращений граждане имеют право:
 - предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - 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;
 - 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;
- 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;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай, орган местного самоуправления в Республике Алтай или должностному лицу Глава МО «Улаганский район», заместители главы администрации, начальники отделов, должностные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.
 6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава МО «Улаганский район», заместителя главы администрации, начальники отделов, управделами администрации.
 7. Обращения, которые были направлены Главе МО «Улаганский район», заместителям главы администрации, начальникам отделов возвращаются в приемную 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.
 8. 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.
 9. Обращения граждан с резолюцией Главы МО «Улаганский район» снимаются с контроля, а также заместителей администрации по согласованию с Главой МО «Улаганский район».
 10. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета депутатов Улаганского района, представительного органа муниципального образования в Республике Алтай, к которым приложены обращения граждан, осуществляются с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08 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.

11. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращение вопросы.
12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в приемную Главы администрации в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в приемную Главы МО «Улаганский район» администрации в письменной форме. Кроме того на поступившее в приемную Главы МО «Улаганский район» 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 МО «Улаганский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в приемную для формирования дел.
2. В папку «Дело» вкладываются:
 - подлинник письменного обращения или копия письменного обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);
 - аннотация к письменному обращению;
 - резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
 - копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;
 - письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
 - копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.
3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в приемной в соответствии с номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

- I. Личный прием граждан в администрации МО «Улаганский район» проводится в соответствии с графиком приема граждан Главой МО

«Улаганский район», заместителями главы администрации», начальниками отделов.

II. Личный прием граждан проводят:

- Глава МО «Улаганский район»;
 - Первый заместитель главы администрации;
 - Заместитель главы администрации по ЖКХ;
 - Заместитель главы администрации по социальной политике;
3. Запись граждан на личный прием к Главе МО «Улаганский район» осуществляет приемная в журнале записи на личный прием по форме согласно приложению №3 к настоящей Инструкции.
 4. Приемная Главы МО «Улаганский район» 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 МО «Улаганский район». В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы МО «Улаганский район», гражданину дается разъяснение, в какой орган или к какому должностному лицу и в каком порядке ему следует обратиться.
 5. Первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, начальники отделов ведут прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).
 6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
 7. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, первый заместитель главы администрации, заместителя главы администрации, начальники отделов своевременно об этом сообщают работнику приемной, который предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема гражданам лицам, не имеющим на то полномочий.
 8. Первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, начальники отделов проводят выездные приемы граждан при необходимости в сельских поселениях, трудовых коллективах, общественных организациях.
 9. В день проведения личного приема граждан Главой МО «Улаганский район» работник приемной или иной работник ответственный за ведение протокола Главы МО «Улаганский район» 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, заместителями главы администрации, руководителями, начальниками отделов 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.

10. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:
- создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
 - регистрация граждан.

Работник приемной, специалисты, 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.

11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом №59-ФЗ сроки.
12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом №59-ФЗ и настоящей Инструкцией.
13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
14. Первый заместитель, заместители главы администрации, руководители, начальники отделов, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VII. ПРИЕМ ГРАЖДАН ПРИМЕННОЙ ГЛАВЫ МО «УЛАГАНСКИЙ РАЙОН»

1. Прием граждан работником приемной Главы МО «Улаганский район» проводится ежедневно без предварительной записи в порядке очередности.
2. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону работник приемной консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.
 - о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
 - о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай в Республике Алтай или должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для продления.

Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- порядка проведения личного приема должностными лицами;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

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

3. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не предоставляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

4. При проведении приема граждан работник приемной 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 приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

VIII. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ ИЛИ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

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

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

-первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, руководителей, начальников отделов, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих исполнительных органов государственной власти Республики Алтай в соответствии с их полномочиями.

3. 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

«__» _____ 2019г.
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Адрес места жительства _____
Содержание обращения _____
Куда обращался ранее _____
№ темы по классификатору _____
Доложено _____
Направлено на исполнение _____
Характер задания _____

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

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием к Главе МО «Улаганский 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 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
существо поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия
заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не
требуют дополнительной проверки: _____
