

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением администрации
муниципального образования
«Чойский район»
от 29 марта 2019 года № 75

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 муниципального образования «Чойский 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 муниципального образования «Чойский район», первыми заместителями Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместителями Главы администрации муниципального образования «Чойский район».

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 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе муниципального образования «Чойский район» и в администрацию муниципального образования «Чойский район»:

- 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 подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Ленина ул., д. 27, с. Чоя, 649180.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: mochouyaadm@mail.ru

Телефон (388-40) 2-24-01.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы муниципального образования «Чойский район», первых заместителей Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместителей Главы администрации муниципального образования «Чойский район» или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с письменными обращениями граждан, прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию муниципального образования «Чойский район» (далее-администрацию) письменных обращений граждан организует секретарь приемной администрации муниципального образования «Чойский район» (далее - секретарь).

7. 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.

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 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 муниципального образования «Чойский район», первых заместителей Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместителей Главы администрации муниципального образования «Чойский район» недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы муниципального образования «Чойский

район», первых заместителей Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместителей Главы администрации муниципального образования «Чойский район».

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 Журнале регистрации обращений граждан, поступивших в порядке Федерального закона N 59-ФЗ.

13. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность.

14. 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. По Журналу регистрации обращений проверяется на повторность наличие письменных обращений за два предыдущих года и в течение текущего года, 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.

Многokrатными 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.

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

17. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы муниципального образования «Чойский район», первых заместителей Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместителей Главы администрации муниципального образования «Чойский район», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный 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 Чойском районе 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, и Главе Республики Алтай с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

18. 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 регистрационном журнале указывается соответствующий орган или депутат.

19. 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

20. Письменные обращения, поступившие Главе муниципального образования «Чойский район», согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

21. Глава муниципального образования «Чойский район» в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции принимает меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопросов, запрашивает, в том числе в электронной форме, документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, привлекает экспертов, организует выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию Главы муниципального образования «Чойский район», то обращение в течение двух дней возвращается адресату с сопроводительным письмом за подписью Главы муниципального образования «Чойский район» о необходимости переадресации обращения.

22. 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 N 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона N 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.

23. 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 муниципального образования «Чойский район», первые заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

24. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава муниципального образования «Чойский район», первые заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район».

25. Обращения, которые были направлены Главе муниципального образования «Чойский район», первым заместителям Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместителям Главы администрации муниципального образования «Чойский район» возвращаются секретарю приемной администрации муниципального образования «Чойский район» для занесения их резолюции в регистрационную карточку писем граждан поручений 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.

27. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет Глава муниципального образования «Чойский район», первые заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район» который подписывает ответы на обращения граждан и принимает решения о снятии их с контроля.

27. 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 N 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 года N 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

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

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

29. Секретарь администрации направляет ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, 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 10 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. Личный прием граждан

30. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с графиком приема граждан Главой муниципального образования «Чойский район», первыми заместителями Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместителями Главы администрации муниципального образования «Чойский район».

31. Личный прием граждан проводят:

- 1) Глава муниципального образования «Чойский район»;
- 2) первые заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район»;
- 3) заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район».

32. Запись граждан на личный прием к Главе муниципального образования «Чойский район» осуществляет секретарь в журнале записи на личный прием.

33. Секретарь 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 муниципального образования «Чойский район».

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы муниципального образования «Чойский район», гражданину дается разъяснение, в какой орган или к какому должностному лицу и в каком порядке ему следует обратиться.

34. Глава муниципального образования «Чойский район», первые заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район» ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

46. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Глава муниципального образования «Чойский район», первые заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район» своевременно сообщают об этом секретарю, который предупреждает граждан.

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

37. Глава муниципального образования «Чойский район», первые заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район» при необходимости проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях муниципального образования, трудовых коллективах, общественных организациях.

38. В день проведения личного приема граждан Главой муниципального образования «Чойский район» секретарь заполняет карточки личного приема граждан.

При проведении личного приема граждан первые заместители Главы муниципального образования «Чойский район», заместителями Главы администрации муниципального образования «Чойский район» карточки личного приема граждан непосредственно перед личным приемом.

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

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

Секретарь администрации, отвечающий за организацию личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает 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.

40. 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 N 59-ФЗ сроки.

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

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

43. Глава муниципального образования «Чойский район», первые заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместители Главы администрации муниципального образования «Чойский район» осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VI. Прием граждан

44. Прием граждан секретарем администрации ведется ежедневно без предварительной записи в порядке очередности.

45. Для ознакомления граждан с информационными материалами в администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями и столами для оформления документов.

46. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону секретарь администрации 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 исполнительный орган государственной власти Республики Алтай 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.

47. 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.

48. При проведении приема граждан секретарь администрации принимает

письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названий государственных органов.

Секретарь администрации вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

VII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

49. 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.

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

первыми заместителями Главы администрации муниципального образования «Чойский район», заместителями Главы администрации муниципального образования «Чойский район» - к Главе муниципального образования «Чойский район»;

Главы муниципального образования «Чойский район» - к Главе Республики Алтай, первым заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих исполнительных органов государственной власти Республики Алтай в соответствии с их полномочиями.

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