



РАСПОРЯЖЕНИЕ

ЈАКААН

От 12 апреля 2019 года № 4

с. Куюс

**Об утверждении инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан в муниципальном образовании
«Куюское сельское поселение»**
(в редакции Распоряжения №7 от 16.02.2023г.)

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. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения оставляю за собой.

Глава
Куюского сельского поселения

В.Д. Тантыбаров

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Главы МО
«Куюсское сельское поселение»
от_12_апреля 2019года№_4_

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 МО «Куюсское сельское поселение» в письменной форме и ли в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее-письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан поселения.

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 поселения и в сельскую администрацию:

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

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе поселения, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Бозурташ ул. д. 12, с. Куюс, 649247.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в

форме электронного документа: Kuyussp@mail.ru

Мобильный телефон: 89833269210

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы поселения, специалиста, других должностных лиц в пределах их компетенции.

6.Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в сельскую администрацию организует Глава поселения. Прием, учет и первичную обработку письменных обращений граждан осуществляет специалист I категории.

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 так же 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 в праве приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8.При получении письменных обращений граждан проверяются установленные статьей7 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 поселения и сельской администрации не допустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

10.Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы поселения, специалиста администрации.

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 Общественную приемную. Регистрация обращений производится в системе электронного документооборота СЭД «ДЕЛО» (далее - система «ДЕЛО»).

13. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность. Общественная приемная направляет обращение должностным лицам, к компетенции которых относится решение по ставленным в обращении вопросам:

- 1) Главе Куюсского сельского поселения;
- 2) специалисту первой категории;

14. Запрещается направлять жалобы гражданина 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.

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;

б) 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 поселения и сельской администрации, направляется в течение семидней 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 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона 59 -ФЗ. *(в редакции Распоряжения №7 от 16.02.2023г.)*

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, 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.

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

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

21. Письменные обращения, поступившие в сельскую администрацию

и относящиеся к компетенции Главы поселения, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (в редакции Распоряжения №7 от 16.02.2023г.)

22.Руководитель структурного подразделения муниципального образования «Куюсское сельское поселение» в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции принимают меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют все стороннее 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, то обращение в течение двух дней возвращается 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 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 так же в случаях направления запроса должностному лицу в праве продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

25.Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава поселения, специалист.

26.Обращения,которые были направлены Главе поселения, для

занесения их резолюции в регистрационную карточку писем граждане 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 осуществляют ответственные должностные лица, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы поселения снимаются с контроля или продлевается сроки рассмотрения Главой поселения, а также специалистом администрации.

28. Рассмотрение обращений из 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 №3ФЗ «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 обращении вопросы.

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в сельскую администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в сельскую администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в сельскую администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы не определенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении не определенного 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 Куяосского сельского поселения 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 в Общественную приемную 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 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 системным сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

34. Личный прием граждан в поселении проводится в соответствии с графиком приема граждан утвержденным Главой поселения.

35. Личный прием граждан проводят: 1)

Глава поселения;

2) специалист администрации

36. Запись граждан на личный прием к Главе поселения осуществляет администрация 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 поселения.

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

38. Глава

поселения ведет 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, Глава поселения своевременно сообщает об этом специалист, который предупреждает граждан.

Запрещается поручение проведения личного приема граждан

лицам, не имеющим на то полномочий.

41. Глава поселения при необходимости проводит выездные приемы граждан по селам, трудовых коллективах, общественных организациях.

42. В день проведения личного приема граждан Главой поселения специалист или иной сотрудник 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 непосредственно перед личным приемом, 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.

Работники, специалисты исполнительного органа, 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 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. Глава поселения, осуществляющий личный прием граждан, принимают решения по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

48. 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.

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

50. 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 _____	
Местороботы _____	
Адрес места жительства _____	
Содержание обращения _____	
Куда обращался ранее _____	
Н тем по классификатору _____	
Доложено _____	
Направлено на исполнение _____	
Характер задания _____	

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями гр
аждан

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ: Ф

амилия:

Имя:

Отчество (при наличии): Поч

товый 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
и обстоятельства являются очевидными и не
требуют дополнительной проверки:

факты
