



АДМИНИСТРАЦИЯ РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА КОЛЬЦОВО

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 20.04.2022 № 144-р
(ред. от 16.10.2023)

Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации рабочего поселка Кольцово

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом рабочего поселка Кольцово,

1. Утвердить инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации рабочего поселка Кольцово (приложение).

2. Руководителям структурных подразделений, начальникам отделов и должностным лицам администрации рабочего поселка Кольцово обеспечить исполнение положений инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации рабочего поселка Кольцово.

3. Распоряжение администрации рабочего поселка Кольцово от 09.06.2020 № 160-р «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на начальника отдела по общим вопросам и архивному делу администрации рабочего поселка Кольцово Марченко Т.Г.

Глава рабочего поселка Кольцово

Н.Г. Красников

ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА КОЛЬЦОВО

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) разработана во исполнения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, а также порядок взаимодействия между администрацией рабочего поселка Кольцово, ее структурными подразделениями, специалистами, предприятиями, организациями и физическими лицами.

1.2. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных и устных обращений граждан осуществляет приемная администрации рабочего поселка Кольцово (далее - Приемная).

1.3. Информирование по вопросам, связанным с обращениями граждан, осуществляется посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах, размещенных в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним граждан, официальном сайте рабочего поселка Кольцово, электронного информирования, с использованием средств телефонной и почтовой связи, через средства массовой информации.

Для получения информации граждане вправе обращаться:

1) лично (на личный прием Главы рабочего поселка Кольцово и его заместителей)

2) устно (лично или по телефону к специалисту приемной администрации рабочего поселка Кольцово);

3) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения) по почтовому адресу: д.14, р.п.Кольцово, Новосибирская обл., 633559;

4) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта рабочего поселка Кольцово: www.kolcovo.ru;

на адрес электронной почты общественной приемной администрации рабочего поселка Кольцово: op@kolcovo.ru;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг

(функций)» (далее – Единый портал): <https://esia.gosuslugi.ru>.

1.4. Информирование проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения граждан в Приемную специалист Приемной устно информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

1.5. Письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения от заявителя.

В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; номера телефонов (при наличии); адрес электронной почты (при наличии);

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Обращение в письменной форме подписывается заявителем с указанием даты написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

При обращении заявитель в обязательном порядке дает согласие на обработку его персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.6. Письменный ответ на обращение гражданина подписывается Главой рабочего поселка Кольцово либо уполномоченным им лицом, содержит фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

На поступившее 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 на официальном интернет-портале рабочего поселка Кольцово. При размещении такого ответа на официальном интернет-портале рабочего поселка Кольцово должны соблюдаться требования о неразглашении сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.7. Результатами рассмотрения письменного или устного обращения являются:

- письменное или устное разъяснение заявителю о разрешении по существу поставленных в его обращении вопросов;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

II. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан

2.1. Общий срок рассмотрения устных и письменных обращений составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.2. В случае необходимости проведения проверки сведений, содержащихся в представленных документах, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3. Все письменные обращения граждан, в том числе полученные в форме электронного документа, регистрируются специалистом Приемной в течение 3-х дней с момента поступления в администрацию рабочего поселка Кольцово.

Данные обращения и ответы на них заносятся в специализированную компьютерную сетевую систему учета обращений "Система электронного документооборота и делопроизводства" Правительства Новосибирской области.

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

На втором экземпляре письменного обращения или на копии заявления (при наличии) делается отметка о приеме документов с указанием даты и времени принятия обращения.

Глава рабочего поселка Кольцово определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

Исполнители - руководители структурных подразделений и другие должностные лица в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации рабочего поселка Кольцово и структурных подразделений, 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.

2.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации обращения с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области.

2.6. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.

2.7. Последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан контролирует специалист Приемной.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

2.9. Если обращение подписано двумя или более авторами, обращение является коллективным.

2.10. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление

которых не предусмотрено действующим законодательством.

2.11. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих суждения о деятельности муниципальной власти и должностных лиц, предоставляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.12. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства и области;
- 4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- 5) связанные с рекламой товаров или услуг.

2.13. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение, действие (бездействие) в установленном законом порядке в суд.

2.14. Жалобы гражданина на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением его обращений направляются Главе рабочего поселка Кольцово, заместителям главы администрации, курирующим деятельность соответствующих структурных подразделений и отделов администрации.

2.15. Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 календарных дней со дня его получения или иной согласованный с инициатором запроса срок.

2.16. Рассмотренные обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в Приемной в соответствии с утвержденной номенклатурой.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

2.17. Устные обращения, аудиосообщения и смс-сообщения граждан

2.17.1. Справочный телефон администрации **(8 383) 336 72 70** и

телефон для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений **8-923-240-4928** работают в рабочие дни с 8-30 до 17-30 (в пятницу с 8-30 до 16-30). После 17-30 (в пятницу после 16-30), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном интернет-портале рабочего поселка Кольцово.

2.17.2. Гражданин, обратившийся на справочный телефон, указывает: номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса; фамилию, имя, отчество либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники администрации рабочего поселка Кольцово, обеспечивающие работу с обращениями граждан, вправе:

- 1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
- 2) уточнить у заявителя: его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); его номер телефона и (или) номер факса.

2.17.3. Поступившие на справочный телефон запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

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

2.17.4. Поступившие на справочный телефон устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

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

В регистрационную карточку вносится следующая информация: дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения; фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; номер телефона и (или) факса заявителя; содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения; иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

2.17.5. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация об органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

2.17.6. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие на справочный телефон, предоставляется информация:

- 1) о режиме работы администрации рабочего поселка Кольцово;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

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

- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации рабочего поселка Кольцово, муниципальных учреждений и предприятий поселка;

- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

2.17.7. При рассмотрении смс-сообщения специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

связывается по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию, специалистов администрации, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

связывается по определенному номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию;

в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

2.17.8. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального

закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ».

III. Организация личного приема граждан

3.1. Требования к организации личного приема граждан:

- места для ожидания оборудованы стульями и скамьями и находятся в холле;
- места для приема граждан оборудуются стульями и столами для обеспечения возможности заполнения заявлений и оформления документов.

3.2. Личный прием граждан в администрации рабочего поселка Кольцово проводится в соответствии с настоящей Инструкцией по понедельникам каждой недели. Начало проведения приема с 16-00.

Личный прием граждан проводят:

- 1) Глава рабочего поселка Кольцово;
- 2) заместители главы администрации рабочего поселка Кольцово.

О дате, времени и месте проведения личного приема Главы рабочего поселка Кольцово заявителю сообщает специалист Приемной.

3.3. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, командировкой Главы рабочего поселка Кольцово специалист Приемной предупреждает граждан о переносе даты и времени приема.

3.4. Перед личным приемом Главы рабочего поселка Кольцово специалист Приемной проводит предварительную организационно-техническую подготовку:

- создает условия для граждан, ожидающих прием;
- при значительном числе граждан, пришедших на прием, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущества отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

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

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется на основании поступившего устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по телефону приемной).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Гражданину разъясняется порядок проведения личного приема, в том

числе доводится информация о ведении аудиопотоколирования личного приема.

Специалист Приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для рассмотрения Главой рабочего поселка Кольцово.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина и в специализированную компьютерную сетевую систему учета обращений "Система электронного документооборота и делопроизводства" Правительства Новосибирской области.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

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

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием.

3.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется» и проставляется подпись должностного лица, проводившего личный прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. При необходимости специалист Приемной вправе пригласить на прием Главы рабочего поселка Кольцово заместителей главы администрации,

руководителей структурных подразделений администрации.

3.10. Специалист Приемной направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную Губернатора области.

IV. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

4.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан, если разглашаются сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава рабочего поселка Кольцово, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное

обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 1.8 Инструкции на официальном интернет-портале рабочего поселка Кольцово, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального интернет-портала рабочего поселка Кольцово в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

V. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации рабочего поселка Кольцово

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц администрации рабочего поселка Кольцово в связи с рассмотрением обращений.

5.2. Жалоба подлежит рассмотрению Главой рабочего поселка Кольцово в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3. По результатам рассмотрения заявления, жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия) либо решение об отказе в удовлетворении требований.