



## АДМИНИСТРАЦИЯ КОЧЕНЕВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.08.2015 № 1082

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы  
с обращениями граждан  
в администрации Коченевского района Новосибирской области  
(с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями администрации  
Коченевского района Новосибирской области от 25.09.2015 №1209, от 19.11.2015 №1348)

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», установления единых форм и методов работы при организации рассмотрения обращений граждан и проведении личного приема граждан, в соответствии со ст.17 Устава Коченевского района,

#### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Коченевского района Новосибирской области (далее - Инструкция).

2. Рекомендовать главам городских и сельских поселений при разработке инструкций о порядке организации работы с обращениями граждан в соответствующем органе руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

3. Специалисту I разряда отдела организационно-контрольной и кадровой работы (Миненкова С.В.) обеспечить публикацию данного постановления в периодическом печатном издании «Бюллетень органов местного самоуправления Коченевского района».

4. Ведущему специалисту информационно-аналитического отдела (Шемелина Д.В.) разместить на официальном сайте администрации района настоящее постановление.

5. Постановление администрации Коченевского района от 06.02.2015 № 352 «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Коченевского района» признать утратившим силу.

6. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами администрации Смирнова О.В.

И.о. Глава района

В.Я.Гридасова

ПРИЛОЖЕНИЕ  
утверждено  
постановлением  
администрации  
Коченевского района  
от 03.08.2015 № 1082

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан**  
**в администрации Коченевского района Новосибирской области**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Коченевского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и коллективных), поступающих в администрацию Коченевского района, а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в администрации Коченевского района (далее - администрация района).

1.2. Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами администрации района, решениями и поручениями Главы района, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Коченевского района, а также на основании настоящей Инструкции.

1.3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителей администрации района (Глава района, заместители Главы администрации района, руководители управлений и отделов (далее - руководители структурных подразделений администрации района) или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители несут персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в администрации района.

1.4. Граждане имеют право обращаться в администрацию района:  
письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);  
лично (на личных приемах);  
устно (по телефону);  
в форме электронного документа.

## **2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию района (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, информационный сайт и другие) подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

ул. Октябрьская, 43, р.п. Коченево, Новосибирской области, 632640.

Факс: (383-51) 2-54-06.

Телефон: (383-51) 2-31-91.

Информационный сайт администрации района: [kochenevo.nso.ru](http://kochenevo.nso.ru)

2.2. Работу по приему, учету и первичной обработке, поступающих в Администрацию района, на имя Главы района обращений граждан – осуществляет Общественная приемная Главы Коченевского района Новосибирской области и администрации Коченевского района Новосибирской области (далее – Общественная приемная) входящая в структуру информационно-аналитического отдела администрации Коченевского района Новосибирской области.

2.3. В день поступления обращений граждан уполномоченный специалист Общественной приемной производит учет поступивших текстовых документов для определения их типа и вида, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Поступившие обращения заносятся в специализированный журнал учета предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение 1). Если текстовый документ не является обращением, он направляется на регистрацию сотруднику отдела организационно-контрольной и кадровой работы, ответственному за делопроизводство в администрации Коченевского района.

2.4. В случае если гражданин лично принес письменное обращение или позвонил по телефону в Общественную приемную, уполномоченный специалист разъясняет гражданину его права и обязанности в сфере порядка рассмотрения письменных и устных обращений граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

2.5. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации района, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в администрацию района, без их согласия.

Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения ведущим специалистом.

2.6. Письменные обращения граждан рассматриваются, как правило, без их непосредственного участия.

Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы района, его заместителей или руководителей структурных подразделений администрации района.

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

2.8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

а) наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

б) свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

в) 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.

2.10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.11. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

2.11.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. 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 администрацию в соответствии с его компетенцией.

2.11.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.11.3. Глава Коченевского района при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,

вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.11.4. Текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.11.5. 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 Коченевского района, 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.11.6. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

2.11.7. Причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

2.11.8. отменен

(пункт 2.11.8. отменен постановлением администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 № 1348).

2.11.9. 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 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 от 02.05.2006 №59-ФЗ.

(пункт 2.11.9. в редакции постановления от 25.09.2015 №1209)

2.12. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности администрации района и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.13. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения правовых актов администрации района, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации района.

2.14. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суд действий или решений должностных лиц, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации района, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителя юридического отдела администрации Коченевского района.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

2.15. Все письменные обращения граждан, поступающие в администрацию района, либо на имя Главы района вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются уполномоченному специалисту Общественной приемной для формирования дел.

### **3. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района или должностному лицу. Регистрация производится специалистом Общественной приемной, в специализированном журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан Приложение 1 к настоящей инструкции.

(отменен п.3.1. в прежней редакции, п.3.1. введен постановлением администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348)

3.2. При первичной обработке письменных обращений граждан и оформлении регистрационных карточек писем граждан (приложение №2) определяется их тематическая принадлежность, в соответствии с которой обращения направляются Главе района, заместителям Главы администрации Коченевского района, руководителям структурных подразделений администрации района, в отдельных случаях руководителям органов местного самоуправления Коченевского района, а при необходимости - руководителям организаций и учреждений Коченевского района.

3.3. Если для принятия решения по конкретному обращению требуется участие нескольких структурных подразделений администрации района, Главой района или заместителями главы администрации района определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу структурных подразделений администрации района по рассмотрению данного обращения.

3.4. отменен

(пункт 3.4. отменен постановлением администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348).

3.5. В регистрационную карточку писем граждан вносятся: номер и дата регистрации (номер имеет цифровое обозначение), фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, тема обращения, суть обращения, должностное лицо, ответственное за обращение. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

3.6. При регистрации обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан, или в которых идет речь об обращениях граждан, сопроводительный листок и регистрационная карточка оформляется в аналогичном порядке.

3.7. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

3.8. В правом верхнем углу (или на свободном поле) первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения

3.9. Письменные обращения граждан, после регистрации передаются Главе района для рассмотрения и наложение резолюции.

3.10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации района или Главы района, направляется в течение семи дней со дня регистрации уполномоченным резолюцией Главы района на то лицом в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.11. Обращения, которые были направлены Главе Коченевского района, возвращаются с резолюцией уполномоченному специалисту Общественной приемной и передаются в структурные подразделения администрации района для исполнения резолюции. Если в резолюции Главы Коченевского района указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается руководителю структурного подразделения администрации района, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

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

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действие (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Коченевского района либо заместителям главы администрации Коченевского района, курирующим соответствующие структурные подразделения администрации района.

3.13. Руководители структурных подразделений администрации района в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организуют всестороннее изучение вопроса, запрашивают дополнительные материалы, привлекают экспертов, выезжают на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации района, то обращение в течение двух дней возвращается уполномоченному лицу

общественной приемной с уведомлением о необходимости переадресации письменного обращения другому должностному лицу. Возврат или передача письменного обращения из одного структурного подразделения администрации района в другое оформляется сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения администрации района.

3.14. В случае если решение поставленных в письменном обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам для подготовки и направления ответа гражданину в соответствии с их компетенцией. Гражданин уведомляется о переадресации его обращения, в части поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции других органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц.

3.15. Администрация района, Глава района при направлении письменного обращения гражданина на рассмотрение в другой орган местного самоуправления, орган государственной власти или иному должностному лицу может запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.16. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.17. Гражданин имеет право 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.

(отменен п.3.17. в прежней редакции, п.3.17. введен постановлением администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348)

#### **4. Оформление дел**

4.1. Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются уполномоченному специалисту Общественной приемной, где они формируются в *дело*: подшиваются в папку установленного образца. На лицевой стороне папки проставляется регистрационный номер, фамилия и инициалы заявителя, дата регистрации обращения, дата окончания дела, количество листов.

4.2. В папку вкладываются:

ч.1 п.4.2. исключена

(в редакции постановления администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348).

подлинник письменного обращения, или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) - ксерокопия обращения;

резолуция должностного либо уполномоченного на то лица;  
уведомление о переадресации обращения;  
письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;  
копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;  
регистрационная карточка письменных обращений с указанием даты и пометкой о снятии с контроля.

4.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в течение пяти лет. По окончании указанного срока дела уничтожаются по акту.

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приёма граждан, утверждённым распоряжением администрации Коченевского района.

5.2. Прием граждан проводят:  
Глава Коченевского района;  
заместители главы администрации Коченевского района;  
(пункт 5.2. в редакции постановления администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348).

5.3. Запись граждан на личный прием к Главе Коченевского района осуществляет уполномоченный специалист Общественной приемной на основании личного обращения гражданина в Общественную приемную, по справочному телефону Общественной приемной 8 (383 51) 23807, а так же на основании письменного обращения гражданина.

5.4. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

Специалист Общественной приемной вправе уточнить у гражданина мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые в виде письменных обращений регистрируются, обобщаются в дело и передаются Главе Коченевского района для проведения личного приема.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Регистрация записи граждан на личный прием к Главе района осуществляется в журнале учета устных обращений граждан (приложение 4).

5.7. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой района заявителю не позднее дня перед проведением личного приема Главой района сообщается специалистом Общественной приемной.

5.8. В случае невозможности проведения личного приема граждан Главой района, в связи с болезнью, отпуском, командировкой, прием осуществляет уполномоченное на то лицо.

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

5.10. При проведении личного приема граждан Главой района, заместителями главы администрации Коченевского района заполняются личные карточки приема граждан (приложение 5), далее данные заносятся в журнал учета личного приема граждан (приложение 6).

(пункт 5.10. в редакции постановления администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348)

5.11. Предварительная работа по организации личного приема граждан Главой Коченевского района проводится уполномоченным специалистом Общественной приемной во взаимодействии со специалистами соответствующих структурных подразделений администрации.

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

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

5.13. Письменное обращение, которое принимается в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

В случае если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. О порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

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

5.15. Прием заместителями главы администрации Коченевского района Новосибирской области, осуществляется непосредственно в установленные дни приема без предварительной записи, в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

5.16. Уполномоченный специалист Общественной приемной принимает граждан без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

(пункт 5.16. в редакции постановления администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348)

5.17. отменен

(п.5.17. отменен постановлением администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348).

5.18. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области сообщают об этом уполномоченному специалисту Общественной приемной.

5.19. Уполномоченные Главой района лица могут проводить выездные приемы граждан в муниципальных образованиях поселений Коченевского

района Новосибирской области, в трудовых коллективах, общественных организациях и т. д

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

(пункт 5.20. в редакции постановления администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348)

5.21. Информация о проведении единого дня приема граждан заносится в таблицу установленной формы и еженедельно отправляется в Общественную приёмную Губернатора Новосибирской области (приложение № 7).

(пункт 5.21. в редакции постановления администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348)

## **6. Прием граждан специалистами Общественной приемной**

6.1. Прием граждан уполномоченным специалистом Общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об Общественной приемной и должностными инструкциями сотрудников ежедневно в помещении Общественной приемной без предварительной записи, в порядке очереди.

6.2. Прием граждан ведется в специально выделенном для этих целей помещении Общественной приемной Главы Коченевского района Новосибирской области.

Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

6.3. Для ознакомления граждан с информационными материалами в общественной приемной Главы Коченевского района Новосибирской области и в холле здания администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

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

6.4. На информационном стенде в помещении администрации, на официальном сайте размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления Главой Коченевского района Новосибирской области, заместителями главы администрации района, руководителями

структурных подразделений администрации, специалистами Общественной приемной Главы района;

3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) порядок получения консультаций;

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

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица;

7) фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

8) обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

6.4. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, специалисты Общественной приемной подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

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

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

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

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

6.5. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в Общественную приемную по телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 4) и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

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.

При невозможности специалиста Общественной приемной, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

6.6. При проведении приема граждан специалисты Общественной приемной принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

Специалисты Общественной приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист Общественной приемной проставляет регистрационный штамп, подписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

6.7. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник управления – общественной приемной вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

## **7. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по «горячему телефону» справочной телефонной службы Общественной приемной**

7.1. «Горячий телефон» 23807 работает в администрации в рабочие дни с 8-00 до 17-00 .

7.2. Обращения граждан, поступившие по «горячему телефону» фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 4).

7.3. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю. При необходимости руководитель Общественной приемной направляет группу оперативного реагирования на место для проверки изложенных в обращении фактов.

## **8. Сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации**

8.1. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Коченевского района, заместители главы администрации Коченевского района.

8.2. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы района и администрации Коченевского района, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

(часть первая п.8.2. в редакции постановления администрации Коченевского района Новосибирской области от 19.11.2015 №1348)

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу уполномоченное должностное лицо администрации района вправе продлить срок рассмотрения обращения но, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

8.3. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют должностные лица администрации района, которым направлено конкретное обращение.

Обращения граждан с резолюцией Главы Коченевского района снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Коченевского района.

8.4. Рассмотрение обращений депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Новосибирского областного Совета депутатов, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в первоочередном порядке с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

8.5. При постановке обращения на контроль для формирования дела с оригинала обращения и приложенных к нему документов (при необходимости) снимается копия.

8.6. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным государственным органом, органом местного самоуправления.

8.7. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, направленных в структурные

подразделения администрации района, муниципальные образования района осуществляется уполномоченным специалистом Общественной приемной.

8.8. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится руководителем Общественной приемной по поручению Главы Коченевского района Новосибирской области, заместителей главы администрации Коченевского района. К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений администрации могут привлекаться их работники.

8.9. Информация по тематике обращений граждан готовится руководителем Общественной приемной и предоставляется в общественную приемную Губернатора Новосибирской области ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.

## **9. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации**

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

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

заместителей главы администрации Коченевского района – к Главе Коченевского района Новосибирской области;

руководителей структурных подразделений администрации к Главе Коченевского района Новосибирской области, заместителям главы администрации Коченевского района, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

9.3. 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  
в администрации Коченевского района  
Новосибирской области

**Журнал учета предложений, заявлений и жалоб граждан, поступивших в администрацию Коченевского района  
Новосибирской области**

Учетный №	Дата регистрации	ФИО, адрес местожительс тва, социальная категория	Количество листов		Откуда поступило	Вид обращения, его краткое содержание	Кому передано, куда направлено	Подпись лица, получившего обращение	Отметка об исполнении и ответе заявителю	Местонахождение документа	
			Основно го докумен та	Прил ожен ия						№ дела	Количес тво листов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Приложение 2  
к инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в администрации Коченевского района  
Новосибирской области

**Регистрационная карточка  
письменных обращений граждан**

Входящий № и дата регистрации	Заявитель (ФИО)	Адрес и место работы

Краткое содержание письма \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Срок  
исполнения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Обратная сторона

Дата передачи на исполнение	Кому направлено письмо	Расписка в получении	№ дела, в котором хранится письмо или отметка об уничтожении письма

Отметка о контроле и исполнении:

Рассмотрено			Решено положительно	Дополнительный контроль
Работником органа	С выездом на место	Факты подтвердились		

Кем и когда письмо снято с контроля

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приложение 3  
к инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в администрации Коченевского района  
Новосибирской области

**Аннотация к письменному обращению**

\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.  
(дата поступления письма)

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Адрес места жительства \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Куда обращался ранее \_\_\_\_\_

№ темы по классификатору \_\_\_\_\_

Доложено \_\_\_\_\_

Направлено на исполнение \_\_\_\_\_

Характер задания \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в администрации Коченевского района  
Новосибирской области

**Журнал**  
**учета устных обращений граждан**

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

Приложение 5  
к инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в администрации Коченевского района  
Новосибирской области

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_ дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин. / \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

**Ф.И.О. заявителя**

\_\_\_\_\_

(социальное положение, льготы, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

**Почтовый адрес, телефон**

\_\_\_\_\_

**Содержание обращения**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Должность, Ф.И.О. ведущего прием** \_\_\_\_\_

**Решение, принятое по обращению**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Подпись ведущего прием** \_\_\_\_\_

(оборотная сторона карточки)

**Ход рассмотрения обращения**

Ф.И.О.	Сроки рассмотрения		
	принято в работу	продление срока	отметка об исполнении

Направлен письменный ответ от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

#### Отметки о повторных обращениях

Дата	Решение, принятое по обращению

Приложение 6  
к инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в администрации Коченевского района  
Новосибирской области

#### Журнал учета личного приема граждан

Порядко вый учетный номер	Дата приема	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес места жительства, профессия, место работы, (служба, должность)	Вид обращения и его краткое содержание	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю	Кто принимал (ФИО)
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 7  
к инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в администрации Коченевского района  
Новосибирской области

**ОТЧЕТ**  
**о проведении личного приема граждан в администрациях Коченевского района**

(число, месяц, год)									
№ п/ п	Фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, номер телефона заявителя	Социальная категория, льготы заявителя	Краткое содержание обращения	Ф.И.О., должность, проводившего личный прием	Резолюция по обращению	Результат рассмотрения обращения			
						поддержано	Разъяснено	Не поддерж ано	Постав лено на контро ль
						<i>в том числе меры приняты</i>			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ИТОГО:

	Тематика обращений						
	ИТОГО (количество обращений)	Государство, общество, политика	Социальная сфера	Экономика	Оборона, безопасность, законность	Жилищно-коммунальная сфера	
		Конституционный строй	Труд и занятость населения	Финансы	Хозяйственная деятельность	Общие положения жилищного законодательства	Жилищный фонд
	Основы государственного управления	Социальное обеспечение и социальное страхование	Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело	Безопасность и охрана правопорядка	Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности)	Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности)	
	Международные отношения, международное право	Образование, наука, культура	Природные ресурсы и охрана окружающей среды	Уголовное право. Исполнение наказаний	Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)	Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)	
	Гражданское право	Здравоохранение, физическая культура и спорт. Туризм	Информация и информатизация	Правосудие	Перевод помещений из жилых в нежилые	Перевод помещений из жилых в нежилые	
	Индивидуальные правовые акты по конкретным вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и	ВСЕГО	ВСЕГО	ВСЕГО	Резидорская деятельность (в жилищном фонде)	Резидорская деятельность (в жилищном фонде)	
		Семья	Финансы	Хозяйственная деятельность	Дачное хозяйство	Дачное хозяйство	
			Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело	Безопасность и охрана правопорядка	Гостиничное хозяйство	Гостиничное хозяйство	
			Природные ресурсы и охрана окружающей среды	Уголовное право. Исполнение наказаний	Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства	Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства	
			Информация и информатизация	Правосудие	ВСЕГО	ВСЕГО	

[illegible]