



**АДМИНИСТРАЦИЯ
КОЛЫВАНСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 29.06.2016 № 122-ра

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан в Администрации Колыванского района
Новосибирской области

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с распоряжением Главы Колыванского района Новосибирской области от 09.07.2015 года № 49 «Об утверждении Положения об Общественной приемной Главы Колыванского района Новосибирской области», Уставом Колыванского района Новосибирской области:

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Колыванского района Новосибирской области согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Заместителям Главы Администрации Колыванского района Новосибирской области, руководителям структурных подразделений Администрации Колыванского района Новосибирской области руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

3. Муниципальному казенному учреждению «Колыванский центр единой дежурной диспетчерской службы, системы 112, материально-технического сопровождения» (Савельев В.С.) обеспечить размещение настоящего распоряжения на официальном сайте Администрации Колыванского района Новосибирской области

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Управляющего делами Администрации Колыванского района Новосибирской области Копылов Л.И.

Глава Колыванского района
Новосибирской области

Е.Г. Артюхов

Утверждена
распоряжением
Администрации
Колыванского района
Новосибирской области
От 29.06.2010 № 144-р

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Колыванского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в адрес Главы Колыванского района Новосибирской области (далее - Глава района) и в Администрацию Колыванского района Новосибирской области (далее - администрация), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой района, Первым заместителем Главы района, заместителями Главы района и уполномоченными на то лицами.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами Администрации Колыванского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы района и в администрацию, прием, регистрацию и учет поступивших обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан организует специалист Управления правовой, кадровой, организационно - контрольной работы и труда, ответственный за организацию

работы с обращениями граждан (далее – специалист Общественной приемной Главы района).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы района, Первого заместителя Главы района, заместителей Главы района, руководителей структурных подразделений администрации.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Главы района и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 633162, Новосибирская область, Колыванский район, р.п. Колывань, ул. Ленина, 79.

Официальный сайт Администрации Колыванского района Новосибирской области для обращения граждан, направляемых в форме электронного документа <http://kolivan.nso.ru/>.

Телефон: 8 – (383-52)-51-153. Факс: 8 – (383- 52) – 51 -284.

6. Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, специалист Общественной приемной Главы района с оригиналов документов снимает копии и составляет акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес Главы района и в администрацию, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

7. Обращения, поступившие в администрацию в форме электронного документа подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации и на адрес электронной почты priem@kolivan.ru.

8. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в Общественной приемной Главы района в течении трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация письменных обращений производится в единой системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

9. Глава района определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и направляет письменное обращение:

- 1) первым заместителям Главы района;
- 2) заместителям Главы района;

3) руководителям структурных подразделений администрации и их должностным лицам.

Первым заместителям Главы района, заместителям, руководителям структурных подразделений администрации и их должностным лицам направляется копия письменного обращения с резолюцией Главы района.

Оригиналы письменных обращений формируются в архив Общественной приемной Главы района.

10. По поручению Главы района, первых заместителей Главы района, заместителей Главы района рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений.

11. Письменное обращение, направленное Главе района и в администрацию в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации Общественной приемной Главы района.

12. Глава района, первые заместители Главы района, заместители Главы района, руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе, в электронной форме необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях администрации, органах местного самоуправления района, муниципальных учреждениях и предприятиях и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Структурные подразделения администрации по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

14. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава района, первые заместители Главы района, заместители Главы района, руководители структурных подразделений администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

15. Ответ на письменное обращение подписывается Главой района.

16. Рассмотрение запросов, обращений члена Совета Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области»

17. Ответ члену Совета Федерации, депутату на их запросы, обращения, а также письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, подписываются Главой района.

18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

Ответ на обращение, уведомление гражданину о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты, указанной на официальном сайте администрации.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

19. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет специалист Общественной приемной Главы района в пределах своей компетенции.

20. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию, на контроль принимает Глава района.

21. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает Глава района. Для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Письменное обращение с резолюцией Главы района, предполагающее ответ гражданину за подписью Главы района, продлевается на основании запроса документов и материалов, направленного в государственный орган, орган

местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, и уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью Главы района.

22. По всем фактам нарушений порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Главы района и в администрацию, Глава района берет письменное объяснение с должностных лиц, назначенных ответственными за рассмотрение обращений, с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

V. Формирование архива письменных обращений

23. В Общественной приемной Главы района ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД – электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления и иному должностному лицу;

3) архив письменных обращений, рассмотренных Главой района, заместителями Главы района, руководителями структурных подразделений администрации;

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

а) оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

б) сопроводительного письма – аннотации;

в) копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

г) копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

д) второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

е) отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД, в журнале регистрации письменных обращений граждан и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела и истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

24. Личный прием граждан в администрации организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ, в соответствии с распоряжением Главы Колыванского района Новосибирской области от 09.07.2015 № 49 «Об утверждении положения об Общественной приемной Главы Колыванского района Новосибирской области» и настоящей Инструкцией.

25. Личный приём граждан в администрации осуществляется в следующем порядке:

- 1) Главой района – в пятницу, с 10:00 до 13:00;
- 2) первым заместителем Главы района – в четверг, с 10:00 до 12:00;
- 3) заместителями Главы района – во вторник, с 10:00 до 12:00.

26. Запись граждан на личный прием к Главе района осуществляет специалист Общественной приемной на основании личного обращения в Общественную приемную, по телефону 8-(383-52)-51-153, а также на основании письменного обращения гражданина.

Специалист Общественной приемной Главы района разъясняет гражданину порядок записи и проведения личного приема, сообщает о дате, времени, месте проведения личного приема.

Поступившее обращение о записи на личный прием регистрируется в СЭДД.

27. Специалист Общественной приемной Главы района вправе уточнить мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе района.

28. Первый заместитель Главы района и заместители Главы района ведут личный прием граждан без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

29. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Глава района своевременно сообщает об этом специалисту Общественной приемной, который предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

30. Глава района, первые заместители Главы района, заместители Главы района при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях района, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

31. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

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

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

3) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

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 является;

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

- суть вопроса (вопросов);

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

Специалист Общественной приемной консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных вопросов, устанавливает очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания от районного центра, дату и время обращения.

33. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

34. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

35. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

36. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

37. Глава района или уполномоченное на то лицо, проводившее личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

38. После завершения личного приема Глава района или уполномоченное на то лицо передает регистрационные карточки специалисту Общественной приемной для регистрации обращения личного приема в СЭДД.

39. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает Глава района или уполномоченное на то лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

40. В Общественной приемной Главы района ведутся архивы оригиналов карточек личного приема граждан, принятых Главой района или уполномоченными на то лицами.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина(при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения, электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителей о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

VII. Прием граждан специалистом Общественной приемной Главы района

41. Прием граждан специалистом Общественной приемной Главы района осуществляется в соответствии с Положением об Общественной приемной Главы Колыванского района Новосибирской области от 09.07.2015 года № 49 «Об утверждении Положения об Общественной приемной Главы Колыванского района Новосибирской области» в кабинете, расположенном на первом этаже здания администрации района по адресу: р.п.Колывань, ул.Ленина, д.79 кабинет № 8, в рабочие дни с 8:30 до 17:30 (перерыв на обед с 13:00 до 13:48), пятница с 8:30 до 16:30 (перерыв на обед с 13:00 до 13:48), выходные дни – суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы Общественной приемной Главы района размещается:

- на официальном сайте администрации в разделе «Обращения граждан»;
- на информационном стенде в помещении администрации.

42. Кабинет специалиста Общественной приемной Главы района должен соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

В здании администрации оборудуются:

- 1) рабочее место (кабинет) специалиста Общественной приемной Главы района, ведущего прием граждан;
- 2) место для оформления гражданами письменных обращений;
- 3) место для приема письменных обращений;

4) место для граждан, ожидающих прием специалистом Общественной приемной Главы района (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан в здании);

5) место для информирования граждан;

6) туалетная комната;

7) пандус на входе в здание администрации;

8) на территории администрации место стоянки для инвалидов.

43. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде администрации у входа размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется специалистом Общественной приемной Главы района в рабочие дни с 8:30 до 17:00.

44. Для ознакомления граждан с текущей информацией о порядке работы администрации района, порядке личного приема граждан, условиях и порядке получения информации, в здании администрации на 1 этаже размещается информационный стенд.

45. В ходе приема граждан, а также при обращении по телефону, специалист Общественной приемной Главы района консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения и 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 исполнительный орган государственной власти, 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) порядка, места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка и сроков рассмотрения обращений;

4) 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.

61. Личные обращения граждан и запросы информации по телефону, поступившие в Общественную приемную Главы района регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

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

62. Специалист Общественной приемной Главы района принимает от граждан письменные обращения, которые регистрируются в СЭДД.

При приеме письменного обращения специалист Общественной приемной проверяет оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7

Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ к письменным обращениям, знакомится с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается установить выявленные замечания по обращению.

Специалист Общественной приемной Главы района на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату принятия обращения.

63. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист Общественной приемной Главы района вызывает сотрудников полиции и при необходимости работников скорой медицинской помощи.

VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших на справочные телефоны Общественной приемной Главы района

64. В Общественной приемной организована работа справочной телефонной службы администрации.

Телефоны справочной телефонной службы: 8- (383-52)-51-153; 8-923-153-16-64 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений). Справочные телефоны работают в рабочие дни с 8:30 до 17:30, перерыв на обед 13:00 до 13:48 (пятница с 8:30 до 16:30, перерыв на обед 13:00 до 13:48).

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 сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

65. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает: номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист Общественной приемной Главы района 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;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, по мнению заявителя имеющих отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

66. Поступившие в справочную телефонную службу 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).

67. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудиосообщения и смс - сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

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

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

- 1) дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс - сообщения;
- 2) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;
- 3) номер телефона и (или) факса заявителя;
- 4) содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс - сообщении;
- 5) наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;
- 6) прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс - сообщения;
- 7) иная информация, предоставленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс - сообщения.

68. Устные запросы, аудиосообщения и смс - сообщения обрабатываются специалистом Общественной приемной Главы района в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс - сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс - сообщений в выходной или праздничный день).

69. 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 о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

70. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

- 1) о режиме работы администрации;
- 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, в какое структурное подразделение администрации или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации;

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

71. При рассмотрении смс – сообщения специалист Общественной приемной Главы района:

1) направляет гражданину в день поступления его смс – сообщения ответное смс – сообщение с необходимой справочной информацией;

2) связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию, либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс – сообщении вопросов;

3) связывается по определившемуся 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс – сообщении вопросов;

4) 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.

72. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс – сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

73. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс – сообщений осуществляет специалист Общественной приемной Главы района в пределах своей компетенции.

IX. Анализ обращений граждан, а также результатов Рассмотрения обращений и принятых по ним мер

74. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в.

75. Специалист Общественной приемной Главы района анализирует содержание поступивших в администрацию письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе района предоставляются ежемесячные, ежеквартальные и годовые информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступивших в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам.

76. Периодические информационно-статистические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах, размещаются на официальном сайте и на информационном стенде в помещении администрации.

Х. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

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

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

1) первого заместителя Главы администрации, заместителей Главы администрации – к Главе района;

2) руководителей структурных подразделений администрации – к Главе района, первому заместителю Главы администрации, заместителям Главы администрации, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

79. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме, в форме электронного документа или на личном приеме.