

# АДМИНИСТРАЦИЯ МАСЛЯНИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 18.10 2023

№ 324-рО

Об утверждении Инструкции  
о порядке организации работы  
с обращениями граждан в администрации  
Маслянинского района Новосибирской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Маслянинского района Новосибирской области и в администрацию Маслянинского района Новосибирской области:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Маслянинского района Новосибирской области.
2. Распоряжение администрации Маслянинского района Новосибирской области от 30.01.2023 №38-па «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Маслянинского района Новосибирской области» признать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

И. о. Главы Маслянинского района  
Новосибирской области



А.С. Смердов

Приложение

Утверждено  
распоряжением администрации  
Маслянинского района  
Новосибирской области  
от 18.10. 2023 № 324 пр

## ИНСТРУКЦИЯ

о порядке организации работы с обращениями граждан  
в администрации Маслянинского района Новосибирской области

### 1 Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Маслянинского 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 Маслянинского района Новосибирской области, заместителями главы администрации Маслянинского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Маслянинского Новосибирской области.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

### 2. Прием письменных обращений

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: 633560, Новосибирская область, Маслянинский район, р.п. Маслянино, ул. Коммунистическая, д 1а.

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Маслянинского района Новосибирской области:  
<https://maslyanino.nso.ru/priem/set-appeal>

- 3) На адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [admmsl@ngs.ru](mailto:admmsl@ngs.ru);
- 4) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): <https://esia.gosuslugi.ru>».

Адрес сайта в сети Интернет:

Ссылка в сети Интернет для подачи обращения в электронной форме  
<https://maslyanino.nso.ru/page/6310>

Телефон: (38347)23-284; факс (38347)24-956.

В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни, на фасаде здания администрации, у входа, размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется уполномоченным специалистом в рабочие дни в 9:00 и 17:00.

2.2. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации обращения), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Если к поступившему обращению в письменной форме приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, специалистами отдела организационно-контрольной и кадровой работы снимаются копии с оригиналов документов и составляется 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 обращению в письменной форме.

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

2.3. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию, организует уполномоченный специалист.

2.4. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует 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.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации либо на адрес электронной почты общественной приемной Главы Маслянинского района, в том числе через Единый портал.

2.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.6. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных п.2.11 настоящей Инструкции.

2.7. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.8. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Маслянинского района Новосибирской области.

2.9. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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;

текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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;

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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

2.11. Глава Маслянинского района Новосибирской области, должностное лицо, либо уполномоченное ими на то лицо, 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.

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

2.13. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Маслянинского района Новосибирской области, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации, либо уполномоченные на то лица, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.13.1 В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается

электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.14. В случае если 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.

2.15. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.16. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения муниципальных правовых актов администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

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

### 3. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Регистрация обращения граждан производится уполномоченным специалистом в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД) в электронном виде в течение трех дней с момента их поступления.

3.2. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. После регистрации письменное обращение направляется Главе Маслянинского района Новосибирской области либо лицу, его замещающему, через СЭДД.

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

3.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Маслянинского района Новосибирской области.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2.10 настоящей Инструкции.

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также в электронном виде через СЭДД и электронную почту.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 2.10 настоящей Инструкции.

3.7. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) указывается дата регистрации и входящий номер.

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к ее компетенции, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступившее Главе Маслянинского района Новосибирской области и в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления Главой Маслянинского района Новосибирской области в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Глава Маслянинского района Новосибирской области вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления.

4.2. Глава Маслянинского района Новосибирской области в трехдневный срок со дня регистрации обращения гражданина направляет поручения о рассмотрении обращения в структурные подразделения администрации.

4.3. Руководители структурных подразделений администрации, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

4.4. Ответ на письменное обращение подписывается Главой Маслянинского района Новосибирской области, заместителями главы администрации или уполномоченным на то лицом.

4.5. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

4.6. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет уполномоченным специалистом.

4.7. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

4.7.1 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, в том числе через Единый портал и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или

жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 2.6 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.8. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в сканированном виде прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

## 5. Формирование архива письменных обращений

5.1. В общественной приемной ведутся архивы письменных обращений:

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

- архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти, структурные подразделения администрации через СЭДД;

- архив письменных обращений, рассмотренных в администрации;

- архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

5.2. Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела. На лицевой стороне папки "Дело" проставляется:

- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы заявителя;
- дата регистрации обращения;
- дата закрытия обращения.

5.3. В папку "Дело" вкладываются:

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

- сопроводительного письма - аннотации;

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

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

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

- 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 и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.4. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в общественной приемной. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## 6 Личный прием граждан

6.1. Основанием для начала личного приема является обращение заявителя в администрацию или должностному лицу администрации с просьбой о личном приеме.

Информацию о проведении личного приема Главой Маслянинского района Новосибирской области, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации можно получить в общественной приемной в рабочее время в кабинете № 3 или по телефонам: (38347)23-284, (38347)21-418.

Личный прием граждан в администрации организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели с 09:00 до 11:00.

Личный прием граждан проводят: Глава Маслянинского района Новосибирской области; первый заместитель главы администрации; заместители главы администрации; руководители структурных подразделений администрации по пятницам каждой недели с 09:00 до 11:00.

6.2. Личный прием граждан может проводиться (при наличии технической возможности), 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.

6.3. Прием граждан по личным вопросам проводится в порядке очереди. 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.

6.4. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема сотрудниками администрации, ответственными за организацию проведения личного приема граждан и заносят регистрационные данные в СЭДД сразу после проведения личного приема в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях, по результатам рассмотрения, поставленных на личном приеме вопросов, гражданину в течение 30 дней направляется письменный ответ.

6.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

6.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

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

6.9. Не допускается поручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

6.10. Результат личного приема отражается в Карточке личного приема гражданина.

6.11. Результатом личного приема является:

1) устный ответ в ходе личного приема по существу вопроса, с которым обратился заявитель;

2) направление должностным лицам администрации поручения о направлении письменного ответа гражданину;

3) принятие в ходе личного приема письменного обращения гражданина;

4) разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться;

5) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Часы приема заявителей уполномоченного специалиста в администрации:

• понедельник – четверг: 9.00 – 17.00 часов

• пятница: 9.00 – 16.00 часов

• перерыв на обед: 13.00 – 14.00 часов

• выходные дни – суббота, воскресенье.

6.12. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

6.13. В общественной приемной ведутся архивы карточек личного приема граждан:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

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;

2) электронный архив в СЭДД.

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

## 7. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по горячему телефону справочной телефонной службы

7.1 Номер справочного телефона (38347)23-284 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00. Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме, поступившие в форме аудиосообщения, размещена на официальном сайте администрации.

7.2 Устные запросы, аудиосообщения обрабатываются уполномоченным специалистом общественной приемной в день поступления устных запросов, аудиосообщений.

7.3 Гражданин, обратившийся по телефону горячей линии, 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.

Уполномоченный специалист общественной приемной, обеспечивающий деятельность телефона горячей линии, 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, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

7.4. 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.

7.5. 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 какой государственный орган, орган местного самоуправления 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.

7.6. Обращения граждан, поступившие по телефону горячей линии подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудиосообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

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

7.5. 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.

7.6. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений осуществляет уполномоченный специалист в пределах своей компетенции.

## 8. Организация работы с обращениями граждан, направленными в форме СМС-сообщения

8.1. Телефон для приема электронных сообщений в форме Смс-сообщений 8-983-124-85-21 работает круглосуточно.

8.2. Электронные сообщения в форме смс-сообщений обрабатываются уполномоченным специалистом общественной приемной с понедельника по

четверг с 9.00 до 17.00, в пятницу и предпраздничные дни - с 9.00 до 16.00 (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления смс-сообщений в выходной или праздничный день) и после его получения, заявителю будет направлено уведомление в форме смс-сообщения на телефонный номер с которого было направлено электронное сообщение в форме смс-сообщения о его регистрации.

Информацию о ходе рассмотрения электронного сообщения в форме смс-сообщения можно получить по справочным телефону (38347)23-284 в рабочее время.

8.3.В соответствии с пунктом 2 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ), в запросе информации, в том числе электронного сообщения в форме смс-сообщения указывается:

- фамилия, имя и отчество (последнее при наличии) гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления;

- почтовый адрес либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос и номер телефона для уточнения содержания запроса.

8.4.При рассмотрении смс-сообщения уполномоченный специалист:

- направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

- связывается по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию органов местного самоуправления, 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, исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

- 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 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

8.5.Контроль за рассмотрением смс-сообщений осуществляет уполномоченный специалист в пределах своей компетенции.